

PUCA
plan
urbanisme
construction
architecture

USH - PUCA

Boite à outils Participation des habitants

Rapport final

Janvier 2014







Introduction

Les années à venir seront marquées par les enjeux énergétiques sur le parc existant, et les organismes de logement social sont en première ligne de ce chantier majeur. Le mouvement HLM a d'ailleurs signé avec l'Etat un pacte visant la rénovation thermique de 100 000 réhabilitations par an sur trois ans.

Le **programme REHA**, mené par le PUCA dans le cadre du Programme d'Innovation dans l'Architecture et la Construction et du Programme de Recherche et d'Expérimentation sur l'Energie dans le Bâtiment (PREBAT), permet de faire émerger des approches architecturales et techniques visant une plus grande qualité de vie et une grande performance énergétique et de constituer un retour d'expériences pour la requalification globale des bâtiments collectifs. Dans ce cadre, plusieurs boîtes à outils sont réalisées : sur le management des projets, sur les solutions techniques, ou encore sur l'ingénierie sociale et le montage financier des opérations.

Quelle que soit l'étendue de la rénovation, **l'implication des habitants est essentielle** pour l'obtention des résultats attendus de la composante énergétique des travaux réalisés.

Ce guide élaboré sous l'égide de l'USH, développe donc une boîte à outils complémentaire : son objectif est de **fournir aux organismes des clés de réussite et des exemples d'outils et de bonnes pratiques** pour prendre en compte les usages, attentes et besoins des habitants en vue d'enrichir le projet à chaque étape de sa mise en œuvre.

Les solutions proposées peuvent être utilisées indépendamment les unes des autres, dans des opérations dont le caractère énergétique est dominant aussi bien que sur des requalifications visant une approche globale de l'habitat.

Méthode de travail

Pendant l'élaboration de ce guide, nous avons accompagné **6 opérations de réhabilitation énergétique** (dont trois inscrites dans le programme REHA), qui ont permis d'alimenter notre réflexion et l'écriture de ce guide. Ces opérations sont représentées sur la carte ci-après.

Beaucoup d'exemples de ce guide sont tirés de ces opérations, mais aussi d'autres démarches participatives françaises et étrangères menées sur des opérations de réhabilitation ou dans d'autres contextes (politiques territoriales, etc.). Ils portent prioritairement sur la thématique de la maîtrise de l'énergie mais aussi sur des sujets connexes touchant plus largement au confort, à la qualité d'usage, au fonctionnement. Il s'agit toujours d'exemples récents dans le secteur de l'habitat et son environnement proche.

Les outils et méthodes présentées dans ce guide permettent d'accompagner les différentes étapes d'un projet. L'éventail de choix proposé n'est bien sûr pas exhaustif, et pourra être complété par la remontée d'informations des prochaines opérations.

Dans ce guide, chaque outil ou méthode est apprécié selon trois critères :

- son intérêt, c'est à dire la richesse de ce qui est produit, tant en termes de performance effective que de lien social, ou de qualité d'usage,
- les moyens humains requis, traduisant la complexité d'organisation et le niveau d'expertise nécessaire : faut-il mobiliser des compétences générales d'animation, des connaissances approfondies ou encore faire appel à un professionnel extérieur ?
- son coût, indépendamment de l'importance du chantier : il s'agit de proposer une distinction sommaire entre des outils et méthodes nécessitant très peu de dépenses, ceux supposant un budget dédié et ceux supposant un investissement plus conséquent

Le cas échéant, des points de vigilances sont indiqués pour mieux préparer ou orienter la mise en œuvre de l'outil ou de la méthode.



Les 6 opérations de réhabilitation énergétique présentées dans le cadre de ce guide

Sommaire

Quels enjeux, quels principes ?

Quelles méthodes, quels outils ?

Quels enjeux, quels principes ?

Pourquoi associer question énergétique et démarches participatives ?

Le confort et la vie quotidienne comme objectif partagé

Une réelle complémentarité entre énergie et confort

La performance environnementale, le confort et la qualité d'usage des logements sont indissociables.

Dans l'approche technique, on a tendance à se focaliser sur les consommations théoriques et les performances au m^2. Or, pour les habitants, le confort, le bénéfice pratique, les préoccupations environnementales ou encore la santé peuvent être des points d'entrée plus pertinents.

Ainsi l'objectif de baisse des charges est un objectif central, mais la réhabilitation énergétique doit aussi être présentée comme **l'occasion d'améliorer les conditions de vie dans les logements**, et parfois même de proposer aux habitants **un cadre de vie repensé et mieux adapté aux modes de vie actuels** : fonctionnalité des logements, offre d'espaces supplémentaire, d'ouvertures sur l'extérieur de qualité, etc.

Travailler à des améliorations quotidiennes qui peuvent sembler minimes dans la logistique et le budget représente de plus **un signal fort de la considération apportée aux habitants.**

Aux yeux des habitants, ces éléments peuvent revêtir **une importance fondamentale qui va bien au-delà des choix purement techniques** moins directement accessibles.

Usagers et experts techniques se retrouvent donc autour de ces éléments de confort qui sont à la fois des **moyens d'accroche capables de peser sur l'adhésion des habitants au projet,** et de réels outils techniques d'amélioration énergétique.

A Steyr (Autriche), l'isolation du bâtiment par l'extérieur a demandé la destruction des balcons existants et les locataires n'ont pas pu ouvrir leurs fenêtres pendant plusieurs semaines.

L'acceptation de cette contrainte est passée par l'augmentation de la profondeur des nouveaux balcons, apportant un confort supplémentaire très concret pour les locataires.

L'impact positif de la dynamique de projet sur le lien social

Les opérations de réhabilitation sont des temps fort dans la vie d'une résidence et même d'un quartier, elles peuvent ainsi créer **une vraie dynamique pour travailler sur le lien social et améliorer le vivre-ensemble**.

La participation des habitants au projet peut alors devenir un acte social porteur d'une « **Haute Qualité Humaine** » garante du succès de l'opération dans le temps.



Des ateliers en plein air dans le cadre de l'opération Vent d'Autan (Logement Francilien) – Source : Vivrétude

A Aulnay sous Bois, dans le cadre de l'opération Vent d'Autan (Logement Francilien), les ateliers avec les habitants se sont tenus en extérieur, au cœur de la résidence. Ils ont été l'occasion de rencontres, d'échanges libres entre habitants et de **création d'une véritable dynamique collective autour du devenir du quartier**.

A Gardsten, en Suède, le programme de réhabilitation a été étroitement co-élaboré avec les locataires. Ainsi, en plus d'innovations technologiques très performantes, l'opération a été l'occasion de mettre en place une serre coopérative et un composteur collectif.

Les locataires d'une résidence ayant vécu une réhabilitation énergétique à L'Isle d'Abeau, citent volontiers la rénovation et l'aménagement des halls comme une véritable amélioration qui leur offre enfin un lieu de rencontre **agréable et convivial**. De même, la modernisation du bâtiment et l'amélioration architecturale sont porteurs d'une image positive de la résidence.

Par ailleurs, un **sondage de satisfaction mené par l'institut CSA pour l'ANRU** en janvier 2013 montre que les habitants des quartiers concernés par les politiques de renouvellement urbain attendent de la rénovation des effets « sociologiques » : ainsi 60% des interrogés affirment que les différentes catégories sociales du quartier rénové vivront mieux ensemble, grâce à une mixité et à un attachement au quartier améliorés.

Les “experts” dans l’intimité des ménages

Le logement est un objet social, voire sentimental et affectif.

Les réhabilitations énergétiques supposent des travaux importants à l’intérieur des logements : modifications des pièces de vie, changement des menuiseries, des systèmes de ventilation, des systèmes de chauffage, etc. Cela suppose une intrusion dans la vie privée des ménages.

Les réhabilitations lourdes passent par un « délogement », avec une phase de « deuil » à prendre en compte et accompagner (d’autant plus lorsque le locataire s’est approprié son appartement : décoration, etc.).

Les intervenants doivent ainsi **veiller à ne pas dénigrer « l’ancien »** avec lequel les locataires entretiennent un rapport parfois très intime.

Par ailleurs, **les habitants sont les meilleurs experts des pratiques de l’habitat** et ils peuvent être force de propositions pour définir et concevoir des aménagements énergétiques les plus à même de limiter les consommations, d’améliorer l’usage et de permettre l’adoption d’éco-comportements.

Leur adhésion au projet le plus en amont possible est donc indispensable



A Ferney-Voltaire, dans le cadre de la réhabilitation du quartier des Tattes, Dynacités envisage de réaliser une **opération intitulée « Mémoires de Quartier »**.

L’objectif est de faire raconter le quartier aux habitants par divers moyens (parole, photos, écriture, …).

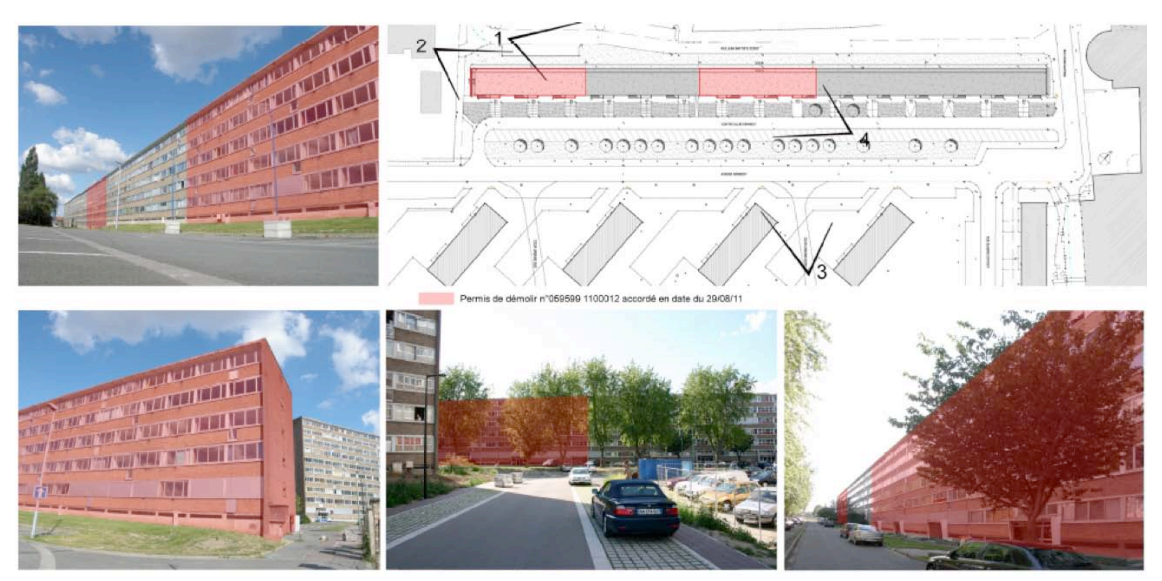
Ce travail, à mener en partenariat avec l’école toute proche et les associations du quartier, doit accompagner la transformation du quartier pendant au moins 18 mois.

Les apports d’une démarche participative

La légitimité d’une action répondant aux attentes et besoins réels des habitants,

L’efficience d’une opération dans laquelle les locataires sont informés et rassurés par le « pouvoir » qui leur est donné (moins de conflits, planning mieux respecté),

L’appropriation du projet par les habitants qui sont partie prenante du projet et des solutions choisies. Les transformations sont mieux appropriées et les usages plus facilement adaptés.



La transformation de l'avenue JF Kennedy dans le cadre de l'opération Euclide (Vilogia)
Source : Atelier Charles RENARD

Les usages futurs, conditions du succès des opérations

La prise en compte des habitants est d'autant plus capitale qu'il est question de performances énergétiques, une problématique particulière du fait de son lien fort avec la question des usages.

Les comportements des occupants influencent en effet considérablement les performances effectives des logements.

La plupart des améliorations techniques se révèleront bien moins efficaces que prévu si les usages des habitants ne sont pas adaptés (cf. encadré ci-contre).

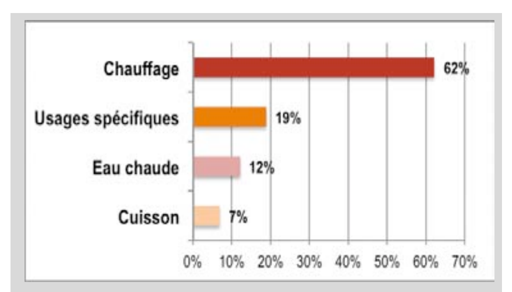
Pour inciter les habitants à adopter les modes de vie permettant réellement de faire des économies d'énergie, il faut agir sur deux leviers :

- l'acceptation du bien-fondé des travaux,
- une information claire sur les gains énergétiques grâce aux travaux d'une part, et grâce à l'évolution des pratiques d'autre part.

Cela invite à **ne pas considérer seulement la performance technique affichée, mais aussi les pratiques futures des occupants**.

Il est essentiel d'expliquer aux usagers leur rôle et leurs moyens d'actions pour réaliser des économies. Une étude réalisée en Suède en 2010[1] montre qu'à configuration familiale équivalente, et dans des logements identiques, les consommations relevées pouvaient varier selon un facteur 2,5.

Cette différence ne peut s'expliquer que par le mode de vie des occupants (température, aération, consommation d'eau chaude…). En France, les retours d'expériences[2] montrent que grâce aux écogestes, même les ménages les plus vertueux arrivent à réduire leurs consommations d'énergie d'au moins 8%.



D'après l'ADEME 50% des économies possibles en énergie et en gaz à effet de serre relèvent des comportements des ménages.

Or une enquête du CREDOC[3] montre que les consommateurs connaissent mal les caractéristiques de leurs dépenses d'énergie : interrogés sur les comportements susceptibles de réduire leurs consommations, la plupart évoquent spontanément le fait d'éteindre les appareils en veille, alors que le fait de baisser le chauffage (qui représente plus de 62% de la consommation moyenne d'un ménage) n'est évoqué que par un tiers des interrogés.

---

[1] « Citizen involvement in the energy efficient renovation of social housing », *CASH Mini guide*, n°4, juin 2012
[2] Notamment à travers les résultats des Concours Familles à Energie Positive : http://www.familles-a-energie-positive.fr/
[3] « La précarité énergétique pose la question du coût du logement en France », *Consommation et modes de vie du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie* (CREDOC), n° 258, mars 2013

Donner les moyens de l'implication

La réhabilitation est un sujet technique et complexe, **difficilement appropriable par les non initiés**.

L'articulation de la professionnalité et de la technicité avec le savoir non-professionnel des usagers est le défi majeur de la démarche participative.

Pour être partie prenante du projet, les habitants doivent avant tout être en **capacité de communiquer avec les experts.**

Le langage trop technique des professionnels et des élus peut parfois se révéler anxiogène. Il s'agit **d'adapter le discours** au grand public, pour que les termes employés soient intelligibles par tous.

A l'inverse, il est important **que les concepteurs aient les moyens d'entendre** la « *parole venue du cœur de l'usage* » (l'empowerment vaut en fait dans les deux sens) : les habitants peuvent par exemple pointer des dysfonctionnements liés à l'usage (trop grande complexité des systèmes, etc.)

Il est important de **faire la distinction entre les données techniques sur lesquelles les habitants n'ont pas forcément d'avis (**par exemple les choix constructifs de type façade béton ou façade brique), **et celles qui touchent plus à leur quotidien** (par exemple choix régulateur de chauffage, menuiseries, ventilation, etc.).

L'empowerment – éléments de définition

Le terme d'*empowerment* peut être traduit par le « développement du pouvoir d'agir ».

Pour l'habitant, il s'agit de s'approprier les connaissances suffisantes pour se sentir capable d'agir et légitime à faire entendre sa parole. Grâce à cette formation, il peut dialoguer avec les experts.

Pour les concepteurs et techniciens, l'échange avec les habitants est aussi une pratique parfois nouvelle, à laquelle ils se forment à travers les démarches.

Favoriser l'adhésion des habitants au projet

La **perspective de diverses nuisances**, d'interventions dans les logements, voire d'un éventuel relogement peut inquiéter ou même effrayer au point d'entraver l'adhésion au projet.

L'expérience montre qu'il convient de **ne pas préjuger des performances réelles** qui dépendent d'autres paramètres que la conception du bâti et des systèmes, et d'être particulièrement vigilant sur les économies (énergétiques et surtout financières) annoncées. En effet, l'effet rebond (voir encadré) peut remettre en cause les performances théoriques affichées à partir des calculs techniques. Si ces performances ne sont pas au rendez vous, il s'ensuit une déception qui peut être un élément de décrédibilisation vis à vis des locataires.

C'est pourquoi **la logique économique ne devrait pas être le seul argument avancé pour l'adhésion au projet**.

Il convient au contraire de **multiplier les arguments** (économie financière, amélioration de l'image, santé, intérêt général, préoccupations écologiques, etc.) afin de s'adresser à chacun et de sensibiliser les habitants aux nouveaux enjeux énergétiques et écologiques.

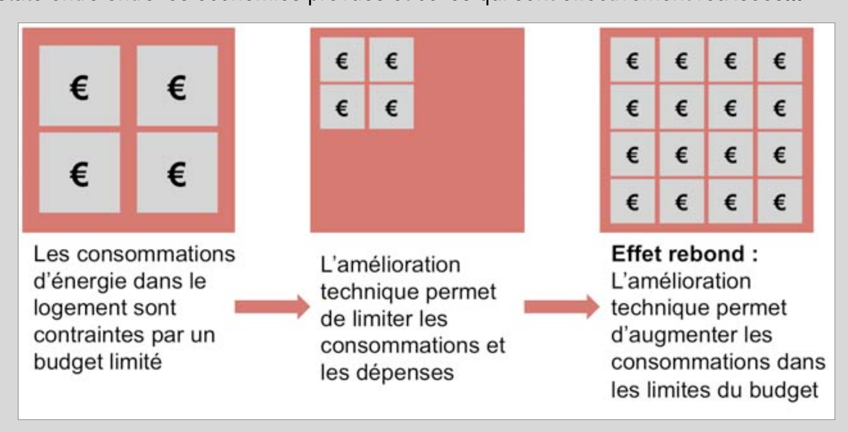
L'objectif est que **les bienfaits à venir prennent le pas sur un inconfort temporaire.**

L'effet rebond

Les comportements de consommation peuvent miner les économies d'énergie rendues possibles par l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments et des appareils.

Selon le raisonnement "mon équipement consomme moins d'énergie donc je sollicite plus mon équipement", on a ainsi pu constater que l'« effet rebond » peut annuler de 5 % à 50 % des gains d'énergie obtenus grâce aux progrès techniques.

Dans le cas de l'amélioration de l'efficacité d'un système de chauffage, cela explique en partie le décalage souvent constaté entre entre les économies prévues et celles qui sont effectivement réalisées...



Dans ce cas c'est souvent un effet dit "de rattrapage" qui est envisagé : l'évolution postérieure de la consommation provient de l'accroissement de la température de confort jusqu'à un niveau minimal auparavant inatteignable pour le ménage concerné.

Ainsi, pour les familles les plus démunies, qui consomment généralement peu avant travaux en raison du poids important des charges énergétiques, la réalisation de travaux entrainera un gain de confort, mais pas nécessairement d'économies financières.

Source : Centre d'études stratégiques – Février 2013

Les acteurs autour du contrat de participation

La maîtrise d'usage, ou comment reconnaître l'expertise habitante

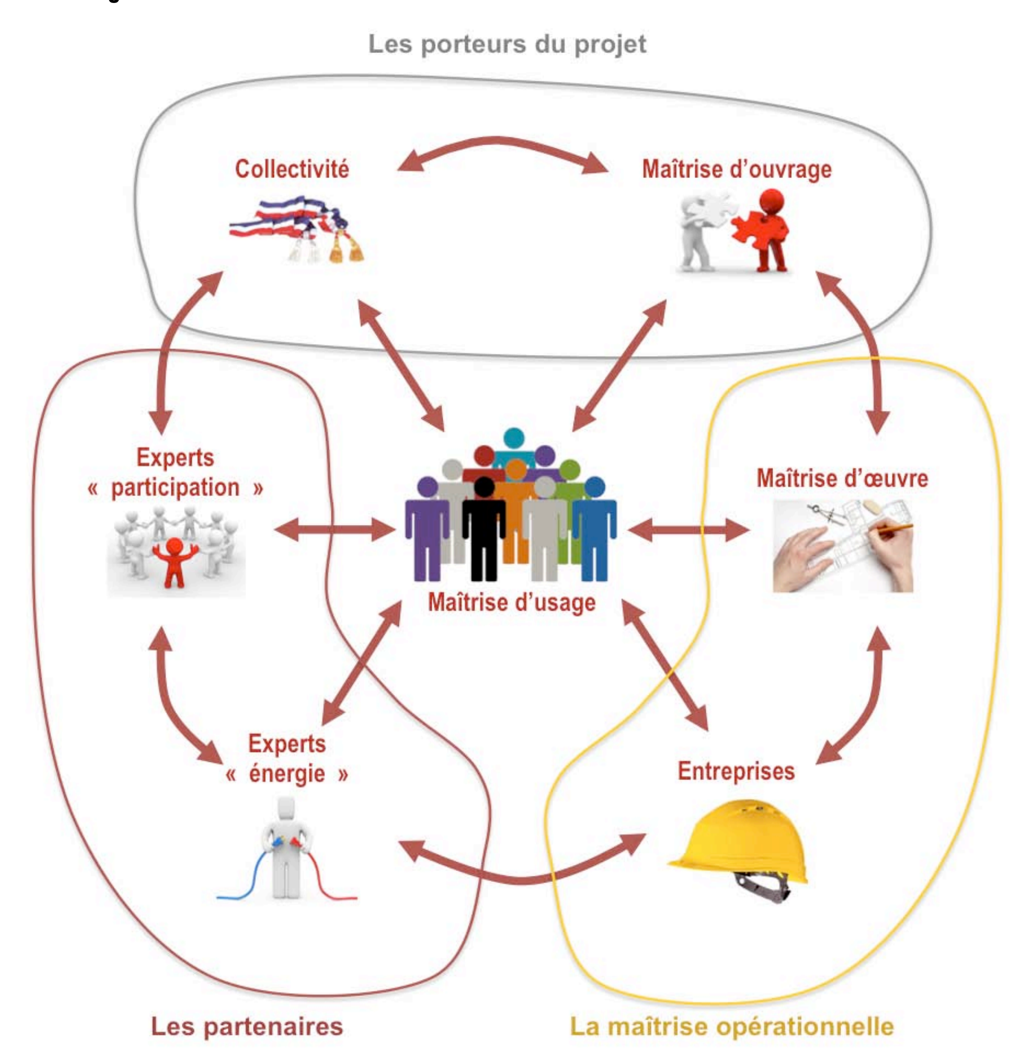
Porteurs d'un véritable « savoir d'usage », les habitants représentent une « **maîtrise d'usage »** complémentaire des acteurs classiques et bénéfique pour l'équilibre et l'appropriation du projet durable.

« L'habitant expert » est à la fois :

- **un élément de veille et de diagnostic** qui apporte des connaissances pratiques des habitants
- **un utilisateur averti** en ce qui concerne **l'aménagement et l'utilisation de son logement** et de sa résidence,
- **un détecteur de difficultés** dans le projet au regard de l'usage futur.

A Lausanne, la création de loggias vitrées n'a pas apporté les effets escomptés puisque les habitants n'en font pas l'usage « théorique » prévu dans les calculs, mais un usage répondant à leurs modes de vie. Certains y ont installé un chauffage d'appoint pour en faire une pièce supplémentaire quand d'autres laissent systématiquement les vitres ouvertes pour en faire un balcon. Une meilleure prise en compte de ces usages futurs aurait permis un calcul plus réaliste des futures performances du bâtiment.

Il est essentiel de permettre l'expression de cette parole habitante dans les projets, et de se doter des moyens d'en tirer parti. Cela suppose de **repenser les rôles et responsabilités de chacun dans la prise en compte de cette expertise d'usage**.



Les porteurs du projet : vers plus de transversalité et de légitimation

Vers plus de transversalité

Au sein des organismes de logement social, les opérations de réhabilitation énergétique font appel à des **compétences diverses, à la fois techniques et sociales**, qui sont souvent détenues dans les services production/patrimoine, et gestion locative.

Ces compétences doivent être mises en relation, ce qui suppose une mutualisation ou du moins une plus grande transversalité. Tous les moyens de **favoriser ce partage de l'information et de connaissances** sont intéressants : formations, temps de présence communs sur site, etc.

Enfin, l'exigence d'une transversalité renforcée peut amener les organismes HLM à faire évoluer leur organisation interne, notamment en **se dotant de services ou postes dédiés**, capables de faire le lien entre les services, et entre les services et les habitants.

Pour l'opération des Fontanelles à Toulouse, le maître d'ouvrage, Patrimoine SA Languedocienne, s'est organisé en mode projet, en regroupant autour d'une même table l'ensemble des services impliqués dans le projet de réhabilitation pour optimiser les interventions des uns et des autres. Les échanges entre services techniques, gestion locative et communication en particulier a permis d'améliorer la relation avec les habitants autour du projet.

Un rôle de légitimation à développer

La collectivité détient également un rôle important dans les projets. La **présence des élus** aux réunions, leur implication dans le suivi du projet est un **élément bénéfique pour la participation et la reconnaissance de la parole des habitants**. Le portage politique vient, dans certains cas, **renforcer la légitimité du projet** en le replaçant dans des problématiques plus larges. En ce sens, l'implication des élus, notamment en amont du projet, est **un moyen supplémentaire d'assurer le lien entre la maîtrise d'ouvrage et les habitants**, légitimant l'intervention de la première et garantissant les intérêts des seconds.

L'implication des services de la collectivité est elle aussi essentielle. Ils peuvent apporter beaucoup au processus de programmation et de conception de par leur **connaissance du terrain** et des problématiques spécifiques qui peuvent s'y poser, et restent ensuite des **interlocuteurs privilégiés des habitants**.

A Ferney-Voltaire, dans le cadre de la rénovation du quartier des Tattes-Ouest (Dynacité), l'implication de la collectivité est un vrai atout pour la démarche. Un poste de chargée de développement local a notamment été créé par la Ville afin de maintenir une présence sur site pour répondre aux questions des habitants. Aujourd'hui les rencontres avec les habitants se passent surtout à l'école ou dans les halls d'entrée ; à l'avenir un logement témoin est prévu en rez-de-chaussée de l'un des immeubles, accessible depuis l'extérieur, afin de devenir un lieu de référence tout au long du projet.

La maîtrise opérationnelle

Le lien entre les usages et la technique

L'architecte est l'acteur de **la synthèse et de la conception**. Son rôle est prépondérant dans les phases de conception et de chantier. Il fait **le lien entre usages et techniques** : il peut donc être un interlocuteur privilégié des habitants pour la traduction opérationnelle de leurs attentes, même si ce n'est pas souvent le cas dans les projets aujourd'hui.

Par la suite, **l'architecte est dans le rôle d'interface entre la maîtrise d'ouvrage et les entreprises.** Il assure le lien dans le triptyque (maitrise d'ouvrage-architecte-entreprise) où chaque partie prenante a une place et un rôle bien identifiés.

Dans le cadre du programme Logement Design mené à Bourges, deux architectes ont eu pour mission de co-construire le programme de la réhabilitation avec les habitants. Pour ce faire, elles se sont placées dans une position d'ouverture, d'écoute, qui a aussi permis aux habitants de mieux appréhender, à partir de leurs envies, ce qu'il était techniquement possible ou non.

Le contact avec les habitants pendant le chantier

Le rôle des entreprises est très important. Elles **sont en lien direct avec l'ensemble des habitants du fait de leur intervention dans le bâtiment** et souvent à l'intérieur même des logements.

Du fait de leur accès facilité aux logements et aux locataires, les entreprises peuvent jouer un rôle nouveau en **sensibilisant individuellement les locataires au mode d'emploi des systèmes,** leur approche pragmatique des usages pouvant en effet être perçue comme moins « infantilisante ». C'est d'ailleurs une volonté et une démarche de plus en plus souvent mise en place par les entreprises, qui développent des compétences en la matière et mettent à disposition des interlocuteurs dédiés sur les chantiers pour faire le lien avec les habitants.

> Sur son projet Woas-Glaz à Landerneau, Habitat 29, satisfait du travail de mise en confiance des habitants effectué par l'entreprise, s'interroge sur la manière de mettre à profit ce capital sympathie.
>
> Dans le cadre de sa démarche participative, Habitat 35 **demande aux entreprises intervenant sur les chantiers de fournir une formation aux locataires** sur les systèmes qu'ils installent. Cette formation est attestée par un formulaire signé par le locataire.

Les **experts « techniques »** (bureaux d'études, mais aussi techniciens au sein de l'organisme) ont également un rôle important à jouer en termes de **pédagogie** vis-à-vis des habitants. Dans une relation d'échanges et d'information, ils apportent également une **« caution » technique** qui est particulièrement importante dans le cadre de rénovations performantes, souvent complexes mais aussi valorisantes.

Les partenaires

Les autres partenaires peuvent être très variés tout au long du projet :

- les « incontournables », notamment pour le **pilotage social** (en interne à l'organisme, ou souvent des acteurs traditionnellement impliqués comme les centres sociaux déjà présents sur le quartier, généralement bien identifiés et acceptés par les habitants)
- les **experts « énergie »** (énergéticiens comme EDF ou GDF, ou encore associations et partenaires de type ADEME, Espace Info Energie, etc.)
- les **experts « participation et animation »** (prestataires, ou encore associations diverses et variées, dans un rôle d'animation et de médiation pour faciliter les échanges, sensibiliser, etc.)

> A Aulnay-sous-Bois, dans le cadre de l'opération Vent d'Autan (Logement Francilien), un cabinet spécialisé dans la concertation a été recruté pour accompagner le maître d'ouvrage dans cette démarche.
>
> Dans le même temps, la présence et l'implication des médiatrices socio-culturelles de l'association « les femmes relais d'Aulnay », constituent un relais avec les habitants et jouent par exemple un rôle de traduction auprès des ménages qui ne maîtrisent pas le français.

Quelques experts à ne pas oublier

« Energie »	« Participation et animation »
ADEME	Associations locales (notamment de locataires)
Espaces Info Energie	Conseils et Régies de Quartier
Fournisseurs d'énergie	Centre social, ludothèque…
Associations d'Education à l'Environnement	ADIL
…	…

Des modalités de coopération à réinventer ?

L'une des principales difficultés dans les projets de réhabilitation est liée à la **multiplicité des acteurs et des configurations possibles.** L'entrée en ligne de compte des **habitants comme partie prenante** à part entière **vient donc ajouter de la complexité à ce système.**

La participation impose donc de réinterroger :

- **le rapport entre les différents types d'acteurs** : acteurs professionnels, institutionnels et acteurs liés à l'usage (associations d'habitants, entreprises locales, usagers, gestionnaires, exploitants, etc.),
- **le rapport entre des acteurs de plus en plus nombreux et moins clairement hiérarchisés**,
- le rapport entre des **temporalités différentes** des acteurs.

Cela pose la question du **partage de la décision**, qui se heurte à des freins culturels :

- Il est difficile pour les décideurs habituels de partager la décision avec des « non-experts » ou des « moins-experts »,
- Les habitants, associations… ne se sentent généralement pas légitimes et il leur est difficile de prendre leur part de pouvoir.

Dans ces conditions, les premières expériences effectivement participatives demandent un effort de réorganisation et une réelle volonté partagée par les différents acteurs. **La réussite des opérations repose alors sur la combinaison intelligente des objectifs de chacune des parties.**

« A travers la question des méthodes et outils, c'est aussi le modèle hiérarchique « descendant » qui est interrogé par une vision multipolaire et négociée du monde de l'architecture et de l'urbanisme.»[4]

Le lien permanent entre les parties prenantes permet une meilleure compréhension de la globalité des enjeux du projet, et simplifie l'inévitable négociation entre contraintes techniques et humaines.

Cette permanence peut être assurée par différents acteurs **:**

- Une compétence interne à l'organisme HLM qui coordonne l'ensemble de l'opération,
- Une compétence de la maîtrise d'œuvre, bureau d'étude ou architecte qui est alors en lien direct avec les habitants,
- Un service dépendant de la collectivité : DSU, Service en charge de la démocratie participative, qui présentent l'intérêt de faire le lien avec le quartier et la collectivité dans le cadre de démarches à grande échelle (ANRU),
- Un prestataire extérieur (AMO) dans mesure où il peut être plus intéressant de faire appel à un prestataire extérieur pour la mise en place des outils et le rodage de la méthode et le partage d'une nouvelle culture.

[4] « Les métiers de l'architecture et de l'urbanisme à l'épreuve de l'implication des habitants et des usagers », *Appel à communication RAMAU*, novembre 2012.

Les clés de la réussite

Avant de décliner la stratégie de participation aux différentes étapes de la démarche de réhabilitation, les retours d'expériences montrent **un certain nombre de principes transversaux doivent être pris en compte pour une démarche réussie, pérenne et constructive**.

Ces 8 clés de la réussite sont développées dans les pages qui suivent.



Ce guide ne constitue pas un outil d'arbitrage pour définir la méthode la plus adéquate selon la situation et l'importance du projet Il propose un panorama des possibles tout au long du projet avec des éléments d'appréciation.

Ces clés ne sont pas nécessairement toutes à mettre en œuvre mais, en tant que facteur de succès, elles doivent éclairer les choix pour constituer la boite à outils spécifique de chaque projet.



Tous concernés, tous différents !

S'adapter aux différentes manières de s'impliquer dans le projet

Tous les habitants ne pourront pas s'impliquer de la même manière dans le projet, ne serait-ce que du fait de leurs contraintes personnelles et professionnelles. Il est donc nécessaire de distinguer différentes modalités d'intervention auprès des habitants :

- **Grand public** pour l'information générale et l'animation de projet (réunions publiques, expositions, animations),
- **Groupes** (avec des volontaires) pour les étapes de coproduction, d'implication concrète, et de formation technique des locataires (ateliers, visites, formations),
- **Individuel** pour le diagnostic et l'appropriation des logements et nouveaux dispositifs (enquêtes individuelles, formation dans le logement).

Il est en particulier important de **repérer des habitants moteurs, qui ont à la fois l'envie et la possibilité de dégager du temps pour le projet**. Il faut cependant veiller au **juste dosage de cette implication**. Elle doit être suffisante pour permettre l'expression des besoins, d'un « savoir habitant », mais ne doit pas devenir trop lourde pour rester accessible à tous et surtout ne pas s'épuiser en cours de route.

Ces habitants moteurs peuvent être identifiés dès l'amont du projet, par exemple par le biais d'un questionnaire distribué lors de la réunion de lancement.

La part des **locataires « non accessibles »** en raison de barrières telles que la langue, l'écrit ou la culture est parfois conséquente. Leur point de vue doit donc être pris en compte au moyen d'outils adaptés, et des solutions doivent pouvoir leur **apporter l'information aux temps clés de l'opération** (enquête de démarrage, déroulement des travaux, réception des nouveaux équipements, bonnes pratiques énergétiques).

Des méthodes d'animation spécifiques peuvent également être mises en œuvre pour faciliter la prise de parole, comme le théâtre-forum par exemple (voir fiche « La mise en scène du chantier ») .

Ce dialogue est d'autant plus crucial que **ce sont souvent les locataires les plus « craintifs » qui s'approprient le plus leur logement, et qui sont donc les plus perturbés par les changements.**

Tenir compte de la diversité des situations face à l'énergie

Il n'existe **pas une mais plusieurs « figures » de l'habitant et usager** face notamment aux problématiques d'usages énergétiques. Par exemple la précarité énergétique renvoie à des situations diverses.

Dans une recherche menée dans le cadre du PREBAT, PratiCité a défini 6 « familles » de ménages touchés par la précarité énergétique :

- l'**accédant précaire** : pour lequel le budget logement / transport est déséquilibré, renforçant le caractère pénalisant de surconsommations énergétiques (liées aux usages ou à la mauvaise performance du logement)
- l'**esquivant** : dont le logement est très peu performant mais qui ne se trouve pas pour autant en difficulté budgétaire majeure en raison de comportements frugaux sur l'énergie ou d'autres postes de dépenses
- le **précaire à dominante énergie** : ménage dont le logement est très peu performant en énergie et qui en souffre économiquement et/ou dans son confort de vie
- le **précaire frugal** : ménage en situation de précarité énergétique du fait de la combinaison de petites ressources et d'un logement inefficace, mais qui limite l'impact budgétaire des énergies par un effort de tous les instants et l'acceptation d'un degré d'inconfort important.
- Le **précaire global** : ménage en situation de marginalité économique, dans une logique de survie, et pour laquelle les difficultés budgétaires et ou de confort liées aux énergies se fondent dans un ensemble de difficultés de vie très importantes (santé, alimentation, activité…).
- Les **usages inadaptés** : ménage dont les utilisations des énergies contribuent grandement à la précarité énergétique (surconsommations, absence de maîtrise budgétaire…) sans forcément en être l'origine unique.

La réhabilitation énergétique et la démarche associée auront des impacts et des attraits différents pour chacun de ces profils.



Donner les clés

Expliciter la démarche

L'enjeu est de donner aux habitants les connaissances suffisantes pour leur pour permettre de s'impliquer plus facilement dans le projet.

Pour ce faire, la première étape est de leur fournir des connaissances sur la nature même d'une démarche de réhabilitation, ses différentes étapes, la répartition des rôles et des responsabilités entre les différents acteurs… Expliquer la complexité de la démarche et la manière dont ils peuvent s'impliquer dans ce processus permet de **positionner les locataires comme partenaires du projet, et non uniquement comme des utilisateurs finaux**.

➔ *A Toulouse, le projet européen REHABITAT visait à accompagner des copropriétaires dans la décision de voter des travaux de réhabilitation énergétique. Pour favoriser l'implication des habitants dans le projet, il est rapidement apparu nécessaire de leur apporter des connaissances sur le fonctionnement et le déroulement d'une démarche de réhabilitation : qu'est-ce qu'un programme, un APS, un APD, quel est le rôle du maître d'ouvrage, du maître d'œuvre… Des formations spécifiques ont été organisées à l'attention des conseillers syndicaux et du syndic sur ces questions, afin que chacun identifie bien le rôle qui lui était dévolu.*

Faire acquérir des connaissances en matière d'énergie

La spécificité des opérations de réhabilitation énergétique est d'exiger un effort particulier de la part des locataires.

Il faut prendre le temps, et expliquer progressivement : **privilégier l'acculturation progressive.** La **sensibilisation aux éco-gestes** est par exemple un incontournable : il s'agit de placer le projet dans une optique plus large et de sensibiliser les habitants aux enjeux du développement durable à travers des entrées non techniques (tri sélectif, transport, alimentation).

Cette sensibilisation peut prendre différentes formes :

- organisation **d'ateliers ludiques** autour des différentes thématiques du développement durable (mesures d'équipements électriques avec un Wattmètre, atelier fabrication de cadeaux avec des matériaux recyclés par ex.)
- **événement festif** autour du développement durable (goûter, pique nique, exposition, …)
- proposition d'un **point information** sur les économies d'énergie et d'eau, avec distribution d'un kit pratique (une multiprise à interrupteur, une prise coupe veille, un mousseur , …)
- distribution d'un **annuaire des associations et acteurs ressources** pour les habitants : Espace Info Energie, associations d'éducation à l'environnement, voire Conseillères en Economie Sociale et Familiale, etc.)

Sur la question de l'énergie, on peut **aller plus loin et former les habitants aux notions de bases du projet, couramment utilisées par les professionnels**.

Cette démarche « **d'empowerment »** leur permet non seulement de comprendre les enjeux ou de maîtriser les technologies implémentées dans les logements, mais aussi d'être force de proposition et d'échanges, entre eux et avec les professionnels. Ceux qui sont ainsi formés peuvent ensuite être un relais, un « décrypteur » pour leurs voisins.

➔ *A Toulouse, dans le cadre du projet européen REHABITAT, des ateliers ont été organisés avec les habitants autour de trois thèmes : Communication, Actions communes et Scénarios énergétiques. Dans ce dernier atelier,* ***un bureau d'études thermiques a expliqué aux habitants présents les différentes solutions*** *de travaux envisageables pour améliorer la performance énergétique du bâtiment. L'atelier a été renouvelé trois fois, et visait à favoriser l'appropriation des solutions pour permettre aux copropriétaires de faire des choix en connaissance de cause.*

Cette **sensibilisation aux enjeux du projet et à son langage technique doit se faire sur la durée.**



S’engager avec les habitants

Etablir des règles partagées

Les opérations de réhabilitation impliquent de nombreux acteurs issus de cultures différentes ; la prise en compte des habitants comme acteurs à part entière suppose **d’inventer de nouvelles modalités de travail et de coopération** fondées sur le contrat, l’engagement mutuel et la relation gagnant – gagnant.

Cette nouvelle approche du rapport à l’habitant remet en cause fondamentalement les modalités habituelles de la concertation mais constitue un enrichissement à la fois pour le maître d’ouvrage, les équipes et des habitants. Encore peu pratiquée en France, elle a fait ses preuves dans les pays anglo-saxons.

La contractualisation devient ainsi un préalable à la participation. **L’engagement mutuel des acteurs** est l’occasion de poser les bases d’une coopération. Ces éléments seront par exemple formalisés dans une **Charte de Concertation Locative**, qui précisera :

- Le niveau de participation : information, concertation, co-construction,
- L’objet de la participation, les thèmes non soumis à la participation,
- La durée et les moments de participation,
- Les acteurs à mobiliser, leurs rôles, les pouvoirs de décisions de chacun (rôles respectifs des résidents, du maître d’ouvrage, du maître d’œuvre et éventuellement des autres acteurs impliqués)
- les modalités de prise de décision, et les marges de manœuvre des habitants par rapport au projet,
- les modalités de partage de l’information,
- Les outils et méthodes envisagés,
- Le financement de la démarche,
- Etc.

➔ ***Nantes Habitat*** *a établi une Charte de Concertation relative aux opérations d’amélioration de l’Habitat. Dans cette charte l’organisme s’engage à ce que, dès les prédiagnostics, les associations de locataires voire des représentants par cage d’escalier, soient intégrés dans le Groupe de Programmation, constitué de l’agence locative, du service « maitrise d’ouvrage », de la ville et de l’agglomération. Ce groupe reste identique tout au long du projet. Il rédige un document d’orientations définissant les enjeux, objectifs et méthodes de conduite de projet.*

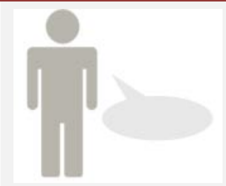
Définir le rôle des habitants

A partir de règles claires et partagées par tous, il est possible d’expérimenter des démarches de participation allant jusqu’à la **prise en charge de certains travaux par les habitants**.

➔ *A Saragosse, dans le cadre du projet européen REHABITAT, la collectivité a organisé une* ***journée de chantier participatif avec les habitants*** *pour requalifier un espace commun jusque là sans usage. Le public le plus mobilisé fut sans surprise les enfants, qui ont participé toute la journée à* ***fabriquer un espace de jeux pour le quartier****. A travers cette expérience, un lien plus étroit a pu se tisser avec les habitants, notamment les parents, autour du devenir du quartier.*

Il est également possible de charger les habitants d’un certain nombre d’actions visant à animer la démarche, par exemple en instituant un groupe de travail sur la communication autour du projet dont l’objet serait de co-réaliser les outils et supports de communication.

Les différents supports de communication sont ainsi **l’occasion de valoriser l’implication des habitants et de mettre en avant leur collaboration au projet** : exemples concrets de propositions intéressantes, compte-rendu et photos des réunions et ateliers de travail, focus et interviews d’habitants impliqués, etc..



Mieux se comprendre

Utiliser un vocabulaire accessible au plus grand nombre

La communication est un élément incontournable de toute opération impliquant des habitants. Les éléments de communication interviennent très en amont du projet et doivent informer de façon simple et claire à toutes les étapes du projet.

Informer les locataires dans un vocabulaire technique souvent peu compréhensible peut se révéler anxiogène. La communication doit en ce sens permettre de **traduire un projet technique de manière pédagogique**, en choisissant des éléments de langage accessibles par le plus grand nombre.

➔ *Dans le cadre de **l'opération des Fontanelles à Toulouse (Patrimoine SA Languedocienne)**, un travail important de communication a été mis en œuvre en vue d'une réunion publique : à partir d'un support de présentation très technique, les services de Patrimoine ont travaillé avec une graphiste pour rendre le support aussi clair et attractif que possible pour le plus grand nombre. Cela a par exemple donné l'occasion de définir une charte graphique et même un logo pour le projet.*

Privilégier l'humain, et le concret

Pour autant **rien ne remplacera la présence effective et régulière** des parties prenantes, et en particulier du bailleur et des concepteurs, dans les réunions et à l'occasion d'une permanence**.**

L'objectif doit également être de « donner envie » à chacun de s'intéresser au projet. Les **outils de représentation gagnent à être aussi concrets que possible** : les **maquettes** offrent une vision en 3D, autour desquels on peut se déplacer, et que l'on peut éventuellement manipuler, faire évoluer ; les **échantillons de matériaux** peuvent être touchés et vus de près.

➔ *Dans le cadre de l'opération **Euclide à Tourcoing** (Vilogia), la réhabilitation se fait en plusieurs étapes, cage d'escaliers par cage d'escaliers. Les premiers habitants ayant réintégré leurs logements pourront être mobilisés donner leurs impressions sur les travaux : le **témoignage de voisins** ayant déjà vécu une réhabilitation peut permettre de rassurer et d'aborder le cœur des préoccupations des habitants de façon simple et pragmatique.*



Communiquer à tous les étages

Multiplier les supports et oser l'originalité

Pour s'adresser à tous, il est intéressant de multiplier les supports, notamment **non écrits, aussi palpables, universels et interactifs que possible :** expositions de dessins, photos, vidéos réalisées par et pour les habitants, etc.

Il est ainsi intéressant de développer une **véritable démarche de communication** comportant des points réguliers (mensuel ou trimestriel au minimum).

Il convient d'être vigilant sur l'accessibilité des ces médias. Pour être accessibles, ces supports de communication gagnent à être **repérables (logo, code couleur), agréables et largement illustrés (dessins, photos,…)**. Une version en langue(s) étrangère(s) peut être envisagée.

De même, des supports numériques en ligne peuvent être intéressants pour capter la part d'habitants usagers d'internet. Mais ils doivent pouvoir rester un complément d'une campagne plus largement accessible.

Les outils de communication gagnent à être diversifiés et accessibles à tous. Pour marquer les grandes étapes du projet et mobiliser les locataires, des focus spécifiques peuvent être envisagés.

Il ne faut pas hésiter à être original, ne serait-ce que pour marquer les mémoires : les actions associant des démarches artistiques (théâtre, photo, dessin,…) sont par exemple particulièrement porteuses.

➔ *La démarche d'**auto-médiatisation** proposée par **Moderniser Sans Exclure** incite des groupes d'habitants volontaires à se filmer et à filmer leur entourage et les parties prenantes du projet. Des montages successifs sont réalisés jusqu'à la production finale qui devient le support d'une réflexion collective, étendue à de larges publics (www.msesud.fr).*

Rencontrer les habitants là où ils sont

Pour faire en sorte que l'information touche un public le plus large possible, il peut être intéressant d'élargir le périmètre de la communication en s'interrogeant sur les autres moyens d'atteindre les habitants.

Par exemple, **impliquer des associations de quartier ou les écoles** constitue une porte d'entrée de choix vers les locataires les moins impliqués. Les enfants en particulier font d'excellents ambassadeurs grâce à leurs qualités de «vulgarisateurs», et sont source de lien entre les animateurs et les parents.

➔ *Dans le cadre de l'opération **Vent d'Autan à Aulnay sous Bois** (Logement Francilien), les ateliers participatifs ont été organisés dans **les espaces extérieurs**, au cœur de la résidence : tous les habitants pouvaient ainsi voir qu'il « se passait quelque chose », et s'arrêter en chemin pour en savoir plus. Pour favoriser la présence des habitants, certains ateliers étaient organisés le samedi matin, où la plupart des habitants sont présents chez eux.*



Créer du collectif

Constituer un groupe moteur d'habitants

La participation des habitants passe par leur mobilisation. S'il n'est pas envisageable de mobiliser intensément et durablement l'ensemble des locataires, il est en revanche possible de permettre à ceux qui le souhaitent de devenir des **habitants « référents »**.

Les « ambassadeurs » ou « habitants relais » constituent un **lien privilégié entre la maîtrise d'ouvrage / maîtrise d'œuvre / entreprises et les locataires**. Avertis, ils peuvent relayer les informations liées au projet, faire remonter les problèmes ou encore jouer le rôle de foyers témoins. Il est important que ces habitants soient valorisés et soutenus par la maîtrise d'ouvrage.

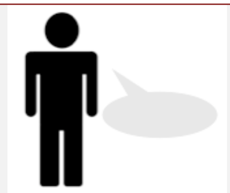
➔ *Dans le cadre de la rénovation du quartier **Palais Royal à Colmar** (quartier de 450 logements, datant des années 60), l'objectif de Pôle Habitat a été de **faire participer les habitants dans les choix de rénovation**. Pour cela, le bailleur social à **proposé à 5 résidents d'être « habitants relais »** durant les 4 ans de démarche de réhabilitation. Leur mission a été de créer un lien entre les locataires et Pôle Habitat, mais également d'opérer des choix dans le programme de travaux. Pour ce faire, ils ont participé avec le bailleur social, à des réunions-débat, un forum, une exposition et un voyage à Lyon pour découvrir des projets de rénovation urbaine. Grâce à ces activités les habitants ont pu connaître ce qu'il était possible de faire en termes de réhabilitation et également de porter à la connaissance du bailleur social les attentes des habitants avant et pendant les travaux.*

Susciter des projets collectifs

Ces démarches collectives ont tout intérêt à dépasser le seul cadre de la réhabilitation énergétique, et à **porter sur les usages de l'énergie ou d'autres aspects du développement durable et du vivre ensemble** (créer un jardin partagé, organiser un point de livraison AMAP[5], ...). Il s'agit ainsi de favoriser des dynamiques qui perdureront une fois la réhabilitation réalisée, et pourront être le support d'autres initiatives.

➔ *L'opération **Famille à Energie Positive** est une opération soutenue par l'ADEME et animée par les Espaces Info Energie. Elle consiste à constituer des équipes de familles qui auront pour objectif, durant un an, de réduire autant que possible leurs consommations d'énergie grâce aux seuls changements d'habitudes. Le minimum à atteindre est 8% d'économies d'énergie. Cette démarche est intéressante tant pas sa dimension ludique que par le fait qu'il s'agist d'un jeu en équipe : les familles s'échangent leurs trucs et astuces, et créent des rencontres nouvelles autour des questions d'économie d'énergie et de confort au quotidien.*

[5] Association pour le Maintien d'une Agriculture Paysanne - Le principe est de créer un lien direct entre paysans et consommateurs, qui s'engagent à acheter la production de celui-ci à un prix équitable et en payant par avance. Plus d'informations : www.reseau-amap.org



Se donner les moyens

Prévoir les ressources nécessaires

La première condition du bon déroulement d'une démarche de participation est de **ne pas sous-estimer son intérêt**.

La seconde est de **ne pas sous-estimer les moyens** (humains et financiers) qui lui sont dévolus. La **mise en œuvre d'une véritable participation des habitants a forcément un coût**.

Les principaux **postes à prendre en considération** sont :

- Le personnel dédié en interne, les missions supplémentaires des gérants,
- Les missions de spécialistes, notamment de prestataires extérieurs,
- Des sessions d'information et de formation tant pour le personnel de l'organisme que pour les locataires impliqués,
- Des locaux dédiés, sur site lorsque c'est possible,
- La « rémunération » des participants sous la forme de chèques cadeaux par exemple
- Les supports de communication, l'achat éventuel de matériels, les évènements…

➔ *Dans le cadre des Ecoquartiers, le Groupe de travail Urbanisme Durable du Nord propose que **1% du budget global de l'opération soit destiné à l'animation, la médiation et la participation***

➔ *Dans le cadre de l'opération Vent d'Autan, Logement Francilien a fait appel à **un prestataire spécialisé dans la concertation** pour mettre en œuvre un programme d'ateliers accompagnant la phase de conception. Le coût de cette prestation représentait bien moins de 1% du budget estimé pour les travaux.*

➔ *Depuis 2013, pour faciliter la mise en œuvre de démarches participatives, Nantes Habitat consacre **1% du budget de chacune de ces opérations à la concertation.***

Ne pas sous-estimer la durée

Consulter les résidents et les associer aux prises de décision prend également du temps.

Il s'agit d'**anticiper les délais nécessaires** à cette démarche **afin de les coordonner au calendrier du projet** : cela suppose souvent de définir des modalités de participation de chaque phase bien avant que celle ci ne soit engagée : réfléchir les modalités d'association des habitants à la conception avant même le choix d'un maître d'œuvre, définir la participation des habitants en phase chantier avant d'avoir défini les travaux à mettre en œuvre, etc.

Il faut également prévoir des **temps d'échange suffisamment long à chaque phase**, afin que la participation ne se résume pas à (ou ne soit pas vécue comme) une mise en acceptation.



Donner du rythme

Voir les habitants régulièrement et créer l'événement

Dans le cadre d'un projet long, complexe et générateur d'inquiétudes, les porteurs de projet doivent garder à l'esprit deux objectifs sur lesquels il leur faudra être vigilants à tout moment : **maintenir la motivation des habitants, et assurer la transparence à tout moment**.

Cela peut se traduire de différentes manières, par exemple à travers **des événements et animations attrayantes, conviviales, et accessibles à tous,** par exemple :

- organisation de **visites d'opérations** de réhabilitation énergétique réalisées
- mise en place de **stands et/ou d'animations** dédiées à l'énergie et au développement durable au cours des événements de la résidence
- intervention dans le quartier **d'associations locales** d'éducation à l'environnement
- mise en place d'ateliers pour les enfants autour des différents aspects du projet : imaginer le bâtiment après réhabilitation, peindre des fresques sur les panneaux de chantier, etc.

➔ *A Toulouse, dans le cadre du projet européen REHABITAT, visant à accompagner les habitants d'une copropriété dans la réflexion autour de travaux de réhabilitation lourde, des événements festifs ont été organisés de manière régulière :* ***apéro des voisins, chandeleur, journée des associations****… ces événements sont en fait des moments informels d'échanges et de communication, plus attractifs et plus ludiques que les réunions.*

➔ *Dans le quartier des Tattes-Ouest à Ferney-Voltaire, la gestion des encombrants et l'apparition de dépôts sauvages impactent fortement la qualité du cadre de vie. Dans le cadre de la réflexion autour de la rénovation du quartier (Dynacité), les habitants ont proposé au gestionnaire des déchets d'organiser* ***un vide grenier sur le quartier****, qui serait l'occasion de communiquer et de mener des actions pédagogiques sur cette question. Cet événement pourrait être associé à un événement déjà programmé : la braderie de l'association de quartier.*

Assurer une permanence

La mobilisation des habitants sur le temps long est un enjeu central de la démarche de participation. Or, le temps long du projet, l'absence de vision concrète du résultat final par les habitants, ou encore les retards du projet et les « temps morts » de la concertation sont des obstacles sérieux.

La participation des habitants, en particulier dans la longueur, ne va pas de soi. Il faut rassurer mais aussi donner envie, **faire vivre le projet et lui (re)donner du sens, notamment durant les phases de travail techniques en conception,** pendant lesquelles les habitants sont moins sollicités.

Il est alors important **d'intégrer les préoccupations immédiates des habitants à la vision à long terme**, non seulement en les tenant informés de façon transparente et régulière, mais aussi en maintenant un lien direct entre l'ensemble des parties prenantes à chaque étape du projet.

Il est également important de proposer **des lieux, des personnes, et des outils communicants « ressources », qui seront des points de repère tout au long du projet.**

➔ *A Aulnay-sous-Bois, dans le cadre de l'opération Vent d'Autan (Logement Francilien), le* ***logement témoin sera conservé pour devenir par la suite un lieu de formation, d'échanges,*** *etc. Il a également été proposé d'en faire un logement hôtel pour les personnes ayant des difficultés à rester dans leur appartement pendant les travaux.*

Quels outils,
quelles méthodes ?

Avant de commencer…

S’organiser et concevoir la démarche d’ensemble

Pour assurer la continuité et la qualité de la démarche dans l’association des habitants tout au long des différentes étapes du projet, il est indispensable d’anticiper et d’établir un certain nombre d’outils dès l’amont.

Ainsi **les principes exposés dans le chapitre « Les clés de la réussite » doivent être pensés et définis dès cette phase préalable à l’opération**.

En d’autres termes, il s’agit de **définir une stratégie de participation** qui sera le fil conducteur de la démarche et constituera un point de repère pour les habitants comme pour les différents intervenants de l’opération.

Cette stratégie peut être formalisée dans le cadre d’un document de type charte, définissant en particulier :

- l’organisation des acteurs et des moyens à consacrer à la démarche,
- les modalités d’animation et de communication tout au long de la démarche,
- les besoins de formation à prévoir pour les habitants comme pour les différents intervenants,
- etc.

Définir le type et le niveau de participation le plus pertinent à chaque étape

Il existe des « **points critiques** » dans le déroulé d’une opération de réhabilitation, auxquels correspondent des moments clés de la participation, et des stratégies d’approche adaptées. Il n’est pas toujours possible ni souhaitable de se situer en permanence au plus haut niveau de participation ; il s’agit de **tendre toujours vers le plus haut niveau pertinent**, mais le type et le **degré de participation est à définir à chaque étape d’un projet en fonction des finalités** recherchées.

En amont du projet, il s’agit de définir une image collective, l’esprit du projet. Un haut niveau de participation est alors pertinent.

➔ *Dans le cadre du programme **Logement Design mené à Bourges**, une démarche participative a été mise en place pour travailler avec de potentiels habitants autour d’un programme de logement intergénérationnel. Il s’agissait de réinterroger la structure des logements au regard des usages et des ménages d’aujourd’hui, et notamment de définir comment certains usages pouvaient être mis en commun dans la résidence. L’animation de l’atelier s’est appuyée sur **un jeu de plateau autour du logement et de ses usages**. La dimension ludique de l’animation permet de faire participer le plus grand nombre, sans laisser de côté des participants n’osant pas prendre la parole en public.*



Atelier intergénérationnel à Bourges – source : PUCA

Pendant la conception, la maîtrise d'œuvre s'appuie sur les éléments de « vision » du projet définis en amont. **Sur les aspects constructifs et techniques,** la participation des habitants est alors plus de l'ordre de la contribution que de la co-conception. **Sur la question du confort d'usage** en revanche, des marges de manœuvre plus importantes peuvent être laissées aux habitants. **Sur le projet global**, les habitants sont force de proposition pour tous les aspects touchant à l'usage et à l'image.

En phase de pré-travaux, les dispositifs tels que les logements témoin sont l'occasion d'ajuster avec les habitants toute **une série de détails qui ont souvent une grande importance en termes d'usage** : position des appareils de chauffage, choix des couleurs, des matériaux. A cette étape l'implication des habitants est très importante. Elle est d'ailleurs facilitée par **l'aspect concret et palpable des sujets discutés**.

Au moment des travaux proprement dits, les possibilités d'apporter des modifications au projet sont plus réduites ; la participation se joue alors principalement sur **l'information qui est essentielle à cette étape** : lieux d'information, visites de chantier, etc. Pour autant, il y a alors toute **une série d'ajustements et de choix** (location des installations, choix des revêtements, etc..) qui sont à faire et qui seront d'autant plus pertinents que les habitants auront été associés à ces choix.

Visualiser l'ensemble de la démarche

Le tableau ci-après propose une vision synthétique des grandes étapes d'une démarche de réhabilitation, de leurs objectifs ainsi que des questions à se poser à chacune de ces étapes au regard de la démarche participative auprès des habitants.

Etapes	Objectifs	Les questions à se poser au regard de la participation
Diagnostic	Réaliser les études préalables et identifier les enjeux de la réhabilitation	*Comment* ***recueillir les constats des habitants*** *sur les qualités et les dysfonctionnements de l'existant ?* *Comment* ***prendre en compte les attentes et les pratiques*** *des habitants dans le diagnostic ?*
Programmation	Définir les exigences fonctionnelles et environnementales du projet de réhabilitation	*Comment enrichir la réflexion programmatique grâce à l'****expertise d'usage*** *des habitants ?*
Conception	Définir le projet de réhabilitation en tant que tel, depuis les premières esquisses jusqu'à l'analyse des offres des entreprises.	*Comment expliquer le projet et ses enjeux pour une* ***appropriation large*** *par les habitants ?* *Comment* ***co-construire*** *le projet de réhabilitation avec les habitants ?*
Chantier	**Préparation de chantier :** Organiser les interventions des entreprises durant toute la phase de travaux.	*Comment prendre en compte les* ***contraintes des habitants*** *dans l'organisation des travaux ?* *Comment* ***informer efficacement le plus grand nombre*** *sur l'organisation des travaux à venir ?*
	Réalisation des travaux : Mettre en œuvre les solutions définies pendant la phase de conception par des interventions dans les espaces extérieurs, sur l'enveloppe et/ou dans les logements	*Comment faire participer les habitants au* ***suivi des travaux*** *?* *Comment assurer une bonne* ***cohabitation avec les entreprises*** *de travaux ?*
Livraison	Passer le relais entre la phase de travaux et la phase d'usage et d'exploitation du bâtiment réhabilité	*Comment favoriser la* ***mise en place de nouveaux usages*** *à partir des travaux réalisés, du fonctionnement des nouveaux systèmes, etc. ?* *Comment associer les habitants au repérage d'****éventuels dysfonctionnements*** *?*
Vie en œuvre	Suivre les performances dans le temps pour constater les impacts réels de la réhabilitation	*Comment constituer un retour d'expérience fiable sur les* ***gains réels*** *obtenus grâce à la réhabilitation ?* *Comment* ***favoriser la pérennité des usages économes*** *dans le temps ?*

Le chapitre qui suit entend apporter des éléments de réponses et des pistes d'actions pour répondre à ces questions.

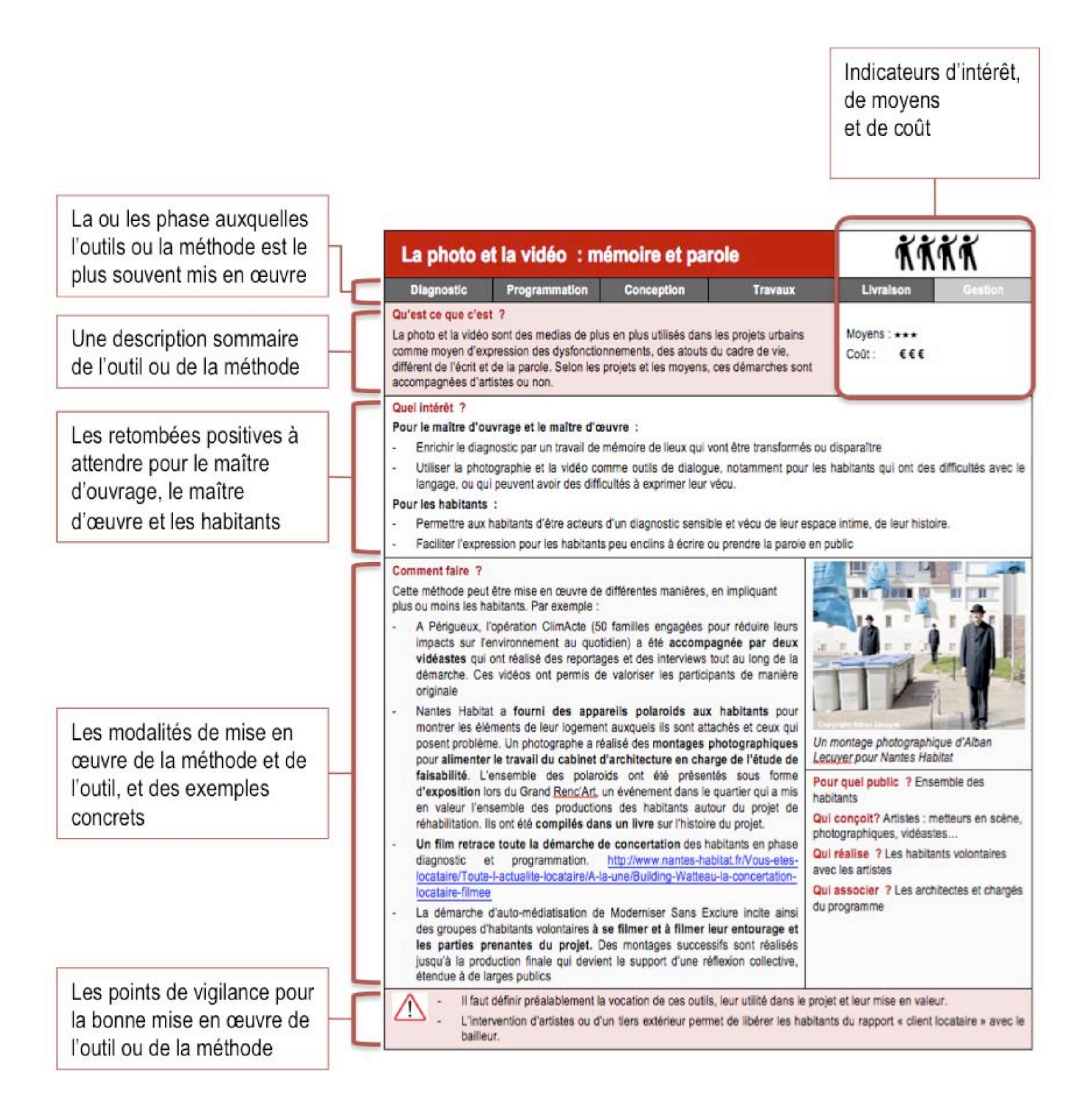
Les différents outils de participation mobilisables selon les étapes du projet

<table>
<tr><th>Diagnostic</th><th>Programmation</th><th>Conception</th><th>Chantier</th><th>Livraison</th><th>Gestion</th></tr>
<tr><td>Des enquêtes avec la dimension énergétique</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>L’accordéon logement</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">La photo et la vidéo : mémoire et parole</td><td></td></tr>
<tr><td>L’atelier « en marchant »</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">L’arbre à problèmes</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Le Meta-Plan, les Post it</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">L’atelier Calque</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">L’atelier prospectif</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>Le design des usages</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">La boîte à idées</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Le concours d’idées</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>L’atelier programme</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Le focus group</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="2">Un jury à l’écoute des habitants</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">L’atelier scotch</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3">La maquette numérique</td><td></td><td>La maquette numérique</td></tr>
<tr><td colspan="4">Les permanences</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Les journées du projet</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>L’atelier conception</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="4">Le logement témoin</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>L’atelier chantier</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>La communication de chantier</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Les visites de chantier</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>L’implication des habitants dans les travaux</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>La mise en scène du chantier</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td>L’accompagnement de la livraison</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2">Le livret des usages</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2">Les permanences de sensibilisation aux écogestes</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2">Les ambassadeurs de l’énergie</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td colspan="2">La formation au suivi des usages</td></tr>
<tr><td colspan="6">L’évaluation participative du projet et la capitalisation</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>L’évaluation des coûts d’usage des logements</td></tr>
</table>

Les fiches outils et méthode : mode d'emploi

Chaque outil ou méthode est présenté(e) sous la forme d'une fiche de synthèse qui donne un coup d'œil les informations essentielles sur son intérêt et sa mise en œuvre.

Les fiches se lisent de la manière suivante :



La photo et la vidéo : mémoire et parole

Diagnostic	Programmation	Conception	Travaux	Livraison	Gestion

Moyens : ★★★
Coût : €€€

Qu'est ce que c'est ?

La photo et la vidéo sont des medias de plus en plus utilisés dans les projets urbains comme moyen d'expression des dysfonctionnements, des atouts du cadre de vie, différent de l'écrit et de la parole. Selon les projets et les moyens, ces démarches sont accompagnées d'artistes ou non.

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Enrichir le diagnostic par un travail de mémoire de lieux qui vont être transformés ou disparaître
- Utiliser la photographie et la vidéo comme outils de dialogue, notamment pour les habitants qui ont des difficultés avec le langage, ou qui peuvent avoir des difficultés à exprimer leur vécu.

Pour les habitants :

- Permettre aux habitants d'être acteurs d'un diagnostic sensible et vécu de leur espace intime, de leur histoire.
- Faciliter l'expression pour les habitants peu enclins à écrire ou prendre la parole en public

Comment faire ?

Cette méthode peut être mise en œuvre de différentes manières, en impliquant plus ou moins les habitants. Par exemple :

- A Périgueux, l'opération ClimActe (50 familles engagées pour réduire leurs impacts sur l'environnement au quotidien) a été **accompagnée par deux vidéastes** qui ont réalisé des reportages et des interviews tout au long de la démarche. Ces vidéos ont permis de valoriser les participants de manière originale
- Nantes Habitat a **fourni des appareils polaroids aux habitants** pour montrer les éléments de leur logement auxquels ils sont attachés et ceux qui posent problème. Un photographe a réalisé des **montages photographiques** pour **alimenter le travail du cabinet d'architecture en charge de l'étude de faisabilité**. L'ensemble des polaroids ont été présentés sous forme d'**exposition** lors du Grand Renc'Art, un événement dans le quartier qui a mis en valeur l'ensemble des productions des habitants autour du projet de réhabilitation. Ils ont été **compilés dans un livre** sur l'histoire du projet.
- **Un film retrace toute la démarche de concertation** des habitants en phase diagnostic et programmation. http://www.nantes-habitat.fr/Vous-etes-locataire/Toute-l-actualite-locataire/A-la-une/Building-Watteau-la-concertation-locataire-filmee
- La démarche d'auto-médiatisation de Moderniser Sans Exclure incite ainsi des groupes d'habitants volontaires **à se filmer et à filmer leur entourage et les parties prenantes du projet.** Des montages successifs sont réalisés jusqu'à la production finale qui devient le support d'une réflexion collective, étendue à de larges publics

Un montage photographique d'Alban Lecuyer pour Nantes Habitat

Pour quel public ? Ensemble des habitants

Qui conçoit? Artistes : metteurs en scène, photographiques, vidéastes…

Qui réalise ? Les habitants volontaires avec les artistes

Qui associer ? Les architectes et chargés du programme

⚠
- Il faut définir préalablement la vocation de ces outils, leur utilité dans le projet et leur mise en valeur.
- L'intervention d'artistes ou d'un tiers extérieur permet de libérer les habitants du rapport « client locataire » avec le bailleur.

Diagnostic :
Poser ensemble les bases de la démarche

La phase de diagnostic est le préalable indispensable à toute programmation. Les entretiens individuels dans les logements sont l'occasion de faire le point sur l'état du logement et la situation des ménages concernés. Selon les opérations et ses enjeux, les outils mobilisés peuvent être très variables et plus ou moins opportuns.

Connaître les ménages et leurs usages

Les habitants et leurs usages sont tous différents, d'une opération à une autre mais aussi à chaque étage d'un immeuble.

Les services de gestion locative connaissent en général bien les habitants d'un site à réhabiliter ; leur association très en amont du diagnostic est donc indispensable. Pour aller au delà, il est intéressant d'utiliser les **outils d'enquête et d'animation pour mieux connaître les spécificités des habitants**.

C'est également l'occasion **d'établir un premier contact** autour du projet.

Outil	Intérêt	Moyens humains	Coût
Des enquêtes avec la dimension énergétique	🚶🚶🚶	★★	€€

Recueillir les constats des habitants sur les qualités et les dysfonctionnements

Les habitants sont **les experts non professionnels de leur lieu de vie**. Leur parole permet **d'identifier des dysfonctionnements** qui ne relèvent pas de la technique, mais qui ont pour autant une grande importance pour la valeur d'usage des espaces, y compris du point de vue de l'énergie. Par exemple, le positionnement des radiateurs peu accessible, le manque d'informations ou de connaissances sur les moyens de réguler le chauffage, ou encore les sensations de confort ou d'inconfort en fonction des pièces ou des moments de la journée.

Elle permet également de **repérer les qualités de l'existant, ce qu'il s'agit de conserver, voire de renforcer**.

Il est essentiel de développer les outils permettant de recueillir ces ressentis afin de nourrir le diagnostic architectural et technique.

Outils	Intérêt	Moyens	Coût
L'accordéon logement	🚶🚶🚶🚶	★★	€
La photo et la vidéo : mémoire et parole	🚶🚶🚶🚶	★★★	€ € €
L'atelier « en marchant »	🚶🚶	★	€
L'arbre à solutions	🚶🚶🚶	★★	€

Des enquêtes avec la dimension énergétique



Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Ces enquêtes alimentent le volet énergétique de la réhabilitation. Elles prennent différentes formes (visites à domicile, permanences, courriers), sont plus ou moins détaillées et techniques et parfois complétées d'un diagnostic du bâti avec caméra thermique.

Moyens : ★★

Coût : €€

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Connaître de manière plus précise les problématiques énergétiques des ménages et celles du bâti.
- Choisir ou adapter un programme de travaux en fonction des résultats de l'enquête

Pour les habitants

- Communiquer usages, attentes et envies vis-à-vis des perspectives d'amélioration.

Comment faire ?

Ces enquêtes peuvent porter sur deux aspects : technique (état des lieux du bâtiment et des logements), et social (repérage des ménages, de leurs capacités financières, de leurs contraintes et de leurs consommations). Il est nécessaire de conjuguer questions techniques et sociales pour enrichir l'analyse des enjeux. **Une fiche type sera établie pour chaque logement** pour recueillir les contraintes spécifiques, mais aussi les ressentis sur le logement, le relevé des consommations d'énergie, les usages (nombre etc). Tout au long de l'opération, cette fiche peut constituer une source d'information importante pour l'équipe de maîtrise d'œuvre chargée d'établir puis de mettre en œuvre le programme. Les équipes peuvent également gagner à travailler sur la base de dossiers photos établis lors de ces visites.

- Dans le cadre d'une étude du PREBAT sur la précarité énergétique **des « profils » de ménages ont ainsi été dégagés** en fonction de leur rapport à l'énergie et /ou à leur logement. Ces profils sont un outil permettant de mieux faire comprendre la diversité des situations aux intervenants techniques.

- o Habitat 29 a signé une convention avec les ALE du Finistère, qui ont conçu un **questionnaire sur les pratiques et consommations énergétiques** (80 questions sous forme de QCM, questions ouvertes et fermées) testé dans 10 projets à différents stades. A Woas Glaz, après une invitation par courrier, et des relances du gardien pour motiver les habitants à participer 4 permanences sur site ont été organisées. Ce sont les associations de locataires préalablement formées par l'ALE qui ont réalisé les enquêtes. L'ALE a analysé et va restituer l'enquête collectivement (par une réunion) et individuellement aux participants (par courrier). Elle proposera une **communication ciblée selon les résultats de l'enquête.**



Source : Internet

Pour quel public ? Ensemble des habitants ou échantillon

Qui conçoit? Agence Locale de l'Energie/ Espace Info Energie et/ou Bureau d'études avec connaissances en thermique

Qui réalise ? ALE/EIE, bureau d'études, associations de locataires

Qui associer ? Fournisseurs d'énergie (consommations d'énergie), équipe projet et services de maintenance, gardiens, chargés de l'entretien



- La restitution des résultats doit être non technique et compréhensible par le plus grand nombre
- Ces enquêtes sont plus pertinentes très en amont du projet.
– Il faut préciser la vocation de l'enquête préalablement (alimentation du programme et décision du programme des travaux)
- il est nécessaire de veiller au respect de la confidentialité des informations, notamment au regard de la CNIL

L'accordéon- logement



Diagnostic	Programmation	Conception	Travaux	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

C'est une méthode d'atelier qui vise à réaliser des cahiers de doléances et d'envies en forme d'accordéon.

Moyens : ★★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

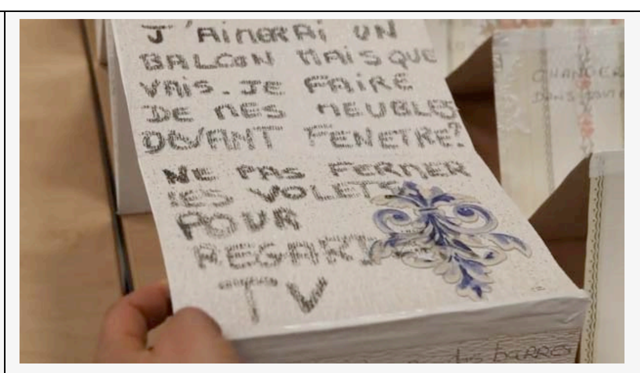
- Recueillir les envies et attentes des habitants sur la réhabilitation par un outil graphique directement valorisable.
- Fournir des matériaux, du contenu, pour la programmation des travaux.

Pour les habitants

- Exprimer ses problèmes et envies de manière ludique.
- Créer du lien et des échanges entre voisins.
- Développer la solidarité entre ceux qui « maîtrisent » l'écriture et ceux qui ont plus de difficultés, ceux qui osent et ceux qui n'osent pas.

Comment faire ?

- « **Les livres-accordéons** » sont des **outils de diagnostic et d'appui à la programmation** proposés par le metteur en scène qui animait les ateliers d'actions participatives pour la réhabilitation du Building à Nantes (Nantes Habitat).
- L'artiste a fourni aux habitants des chutes de papier peint collés sur du carton préalablement pliés (formant un livre) et des stylos, crayons de textures et couleurs diverses. Chacun choisissait le papier et le stylo qui lui plaisait. Les plis génèrent le support d'exposition, facilitent l'écriture, puis la lecture.
- Les 10 livres-accordéons réalisés correspondent aux 10 cages d'escalier de l'immeuble, chaque face pliée correspond à un étage.
- 2 séances bi-hebdomadaires étaient prévues. Le premier atelier a notamment mis en exergue les problèmes des parties communes qui semblaient secondaires à l'équipe projet.



Un « Livre-Accordéon» réalisé pour la réhabilitation du Building ©F. Dupeu Perre, U. Kivity

Pour quel public ? Un petit groupe de ménages (format atelier)

Qui conçoit? Un artiste médiateur ou un animateur

Qui réalise ? Les habitants, encadrés par un animateur



- Il faut définir préalablement la vocation de ces outils, leur utilité dans le projet et leur mise en valeur

La photo et la vidéo : mémoire et parole

Diagnostic	Programmation	Conception	Travaux	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

La photo et la vidéo sont des medias de plus en plus utilisés dans les projets urbains comme moyen d'expression des dysfonctionnements, des atouts du cadre de vie, différent de l'écrit et de la parole. Selon les projets et les moyens, ces démarches sont accompagnées d'artistes ou non.

Moyens : ★★★
Coût : € € €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Enrichir le diagnostic par un travail de mémoire de lieux qui vont être transformés ou disparaître
- Utiliser la photographie et la vidéo comme outils de dialogue, notamment pour les habitants qui ont des difficultés avec le langage, ou qui peuvent avoir des difficultés à exprimer leur vécu.

Pour les habitants :

- Permettre aux habitants d'être acteurs d'un diagnostic sensible et vécu de leur espace intime, de leur histoire.
- Faciliter l'expression pour les habitants peu enclins à écrire ou prendre la parole en public

Comment faire ?

Cette méthode peut être mise en œuvre de différentes manières, en impliquant plus ou moins les habitants. Par exemple :

- A Périgueux, l'opération ClimActe (50 familles engagées pour réduire leurs impacts sur l'environnement au quotidien) a été **accompagnée par deux vidéastes** qui ont réalisé des reportages et des interviews tout au long de la démarche. Ces vidéos ont permis de valoriser les participants de manière originale
- Nantes Habitat a **fourni des appareils polaroids aux habitants** pour montrer les éléments de leur logement auxquels ils sont attachés et ceux qui posent problème. Un photographe a réalisé des **montages photographiques** pour **alimenter le travail du cabinet d'architecture en charge de l'étude de faisabilité**. L'ensemble des polaroids ont été présentés sous forme d'**exposition** lors du Grand Renc'Art, un événement dans le quartier qui a mis en valeur l'ensemble des productions des habitants autour du projet de réhabilitation. Ils ont été **compilés dans un livre** sur l'histoire du projet.
- **Un film retrace toute la démarche de concertation** des habitants en phase diagnostic et programmation. http://www.nantes-habitat.fr/Vous-etes-locataire/Toute-l-actualite-locataire/A-la-une/Building-Watteau-la-concertation-locataire-filmee
- La démarche d'auto-médiatisation de Moderniser Sans Exclure incite ainsi des groupes d'habitants volontaires **à se filmer et à filmer leur entourage et les parties prenantes du projet.** Des montages successifs sont réalisés jusqu'à la production finale qui devient le support d'une réflexion collective, étendue à de larges publics



Un montage photographique d'Alban Lecuyer pour Nantes Habitat

Pour quel public ? Ensemble des habitants

Qui conçoit? Artistes : metteurs en scène, photographiques, vidéastes…

Qui réalise ? Les habitants volontaires avec les artistes

Qui associer ? Les architectes et chargés du programme



- Il faut définir préalablement la vocation de ces outils, leur utilité dans le projet et leur mise en valeur.
- L'intervention d'artistes ou d'un tiers extérieur permet de libérer les habitants du rapport « client locataire » avec le bailleur.
- Ne pas oublier la question du droit à l'image des habitants, qui doivent spécifier leur accord pour apparaître dans des photos ou vidéos exposées au public

L'atelier « En Marchant »					
Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

L'Atelier « En Marchant » consiste à réaliser une réunion de travail « hors les murs », à travers une balade dans le quartier ou autour de l'opération.

Moyens : ★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Ecouter les ressentis, consigner les problèmes à résoudre et atouts à valoriser par les concepteurs du projet.
- Garantir la prise en compte du point de vue des locataires dans la programmation

Pour les habitants

- Echanger librement avec les concepteurs du projet et participer pleinement à l'élaboration du projet

Comment faire ?

La marche exploratoire consiste en la **visite de la résidence** (espaces communs intérieurs, extérieurs, logements) avec la maîtrise d'œuvre et éventuellement les autres parties prenantes. Les balades peuvent porter sur des thèmes précis, par exemple :

- A Toulouse, l'association la Gargouille organise depuis plusieurs années des **balades urbaines** autour de l'histoire et de la mémoire des lieux, en particuliers dans les quartiers populaires de Bagatelle, Reynerie, Bellfontaine… pour découvrir le patrimoine historique et urbain de ces quartiers
- A Grenoble, le CRESSON (Centre de recherche sur l'espace sonore et l'environnement urbain à Grenoble) a organisé des **balades thermiques** dont le but était de recueillir des perceptions et de faire une analyse sensible du confort climatique dans plusieurs lieux de la ville
- A Aulnay sous Bois, dans le cadre de l'opération Vent d'Autan (Logement Francilien), un atelier Diagnostic en Marchant a été réalisé afin d'échanger avec les habitants sur leurs **perceptions des espaces extérieurs**, de l'aménagement des halls, des balcons, des façades, etc.



Diagnostic en marchant organisé à Aulnay sous Bois, dans le cadre de l'opération Vent d'Autan

Pour quel public ? Groupe d'habitants

Qui conçoit ? Personnes en charge de la concertation en coordination avec l'agence

Qui réalise ? un animateur de la concertation (de l'organisme ou intervenant extérieur)

Qui associer ? Des intervenants « experts » en lien avec le ou les thématiques de l'atelier, afin de répondre aux questions, offrir du recul sur des sujets, l'agence (gestion locative, maintenance/entretien)

L'arbre à solutions



Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

C'est une méthode d'animation d'atelier en phase amont du projet qui permet d'objectiver un problème donné pour en identifier les causes et y trouver collectivement des solutions.

Moyens : ★★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Objectiver avec les habitants les problèmes et dysfonctionnements ressentis, leurs causes et leurs conséquences, pour définir des solutions adaptées
- Identifier des solutions combinées à un problème donné

Pour les habitants

- Comprendre le « chaînage » des problèmes d'un logement : acteurs, responsabilités personnelles ou collectives

Comment faire ?

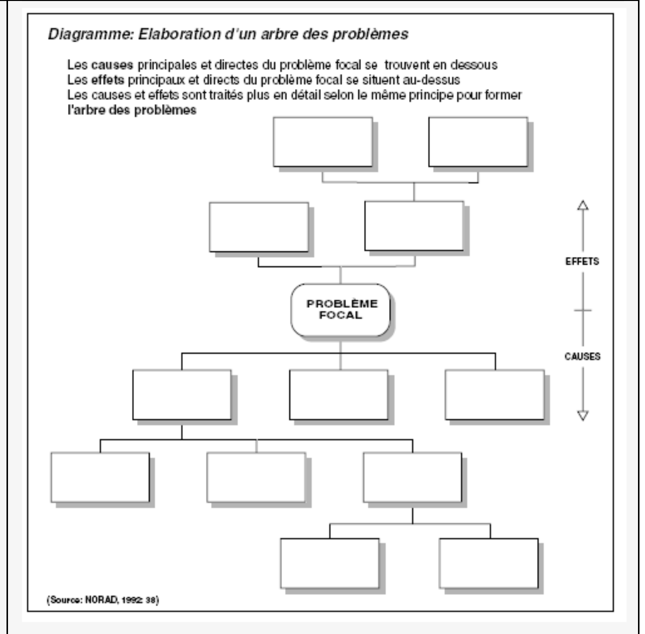
La méthode dont s'inspire cette fiche s'intitule « l'arbre à problèmes » et est souvent employée dans le domaine de la coopération internationale, pour monter des projets complexes de manière partagée avec les publics concernés.

D'autres outils sont assez similaires, comme par exemple le diagramme de causes et effets ou diagramme d'Ishikawa.

- Lors d'un atelier, les participants doivent d'abord identifier et décrire un **problème central**, qui va constituer la base du tronc de l'arbre. Par exemple : des charges énergétiques trop lourdes.
- La deuxième étape est d'identifier les **causes** de ce problème, qui constituent les racines de l'arbre. Par exemple, une mauvaise isolation des logements, un système de chauffage inadapté, des menuiseries anciennes, etc.
- La troisième étape est d'identifier les **conséquences** (qui forment les branches de l'arbre) et les effets secondaires (qui en forment les ramifications). Par exemple, des problèmes de précarité énergétique, des loyers impayés, etc.

Une fois le « problème » objectivé, il s'agit de développer les solutions. Ainsi :

- on remplace le problème par l'**objectif** ; par exemple : « réduire les charges énergétiques »
- on remplace les causes par les **actions** à mettre en place pour atteindre l'objectif ; par exemple : isoler par l'extérieur, remplacer les fenêtres anciennes, etc.
- on remplace les conséquences par les **résultats attendus** ; par exemple : suppression des situations de précarité énergétique, des impayés, etc.



Source : NORAD

Pour quel public ? Groupe d'habitants (15 maximum)

Qui conçoit? Personnes en charge de la concertation en coordination avec l'agence

Qui réalise ? Un animateur de la concertation (de l'organisme ou intervenant extérieur)

Qui associer ? Services maintenance/ patrimoine, maîtrise d'œuvre (si désignée), équipe projet



- Il vaut mieux éviter les votes formels pour avoir une décision majoritaire, mais plutôt continuer la discussion jusqu'à un accord de l'ensemble des participants
- Il est préférable d'utiliser des post-it ou des cartes qui se déplacent facilement

ZOOM sur
Woas Glaz à Landerneau



Maître d'ouvrage : Habitat 29 - OPH du Finistère

Patrimoine de l'organisme : 10 000 logements locatifs

Localisation : Quartier Woas Glaz, à Landerneau (29)

Nombre de logements : 136 logements

Maîtrise d'œuvre : MAB Construction / SPIE Paris Batignolles

En bref : requalification globale

Objectif énergétique : BBC rénovation

Bâtiment 11-13-15-17 rue Ernest Renan

Mars - juillet 2011	Mai- juin 2013	Juin 2013	Mars 2014
Diagnostic - Enquêtes	Enquête énergétique Vote des travaux (locataires)	Choix équipe Conception - réalisation	Début des travaux

Le contexte du projet

Cette opération s'inscrit dans le programme REHA session 1 du PUCA, initié par le Ministère du Logement (pour le bâtiment 11-13-15-17 Rue Renan). C'est un groupe de logements en limite de zone urbaine, situé à moins de 1 km du centre ville et desservi par une ligne de bus.

Il est constitué de 9 bâtiments datant des années 1950 en R+3 et R+4 sur des sous-sol semi-enterrés, et implantés sur un terrain en pente. **La majorité des logements sont des T3**, les autres logements sont des T2 et T4. Les travaux concernent les 136 logements : 108 logements sont à requalifier et 28 logements à rénover. Le diagnostic sur les logements fait état d'une vétusté globale de l'intérieur des logements (menuiseries, isolation phonique, isolation thermique), et d'un mauvais fonctionnement d'une partie des logements liés à la distribution des pièces et à leur petite surface. L'accessibilité aux étages par les personnes âgées et à mobilité réduite est difficile en l'absence d'ascenseurs. Les logements ne sont pas adaptés aux personnes âgées. Les halls et cages d'escalier sont bruyants et peu qualitatifs.

Le programme de travaux

Les travaux prévoient d'améliorer la sécurité des parties communes (agrandissements des portes), d'embellir les halls et entrées (boîtes aux lettres, miroirs), d'installer des ascenseurs dans certains bâtiments, d'améliorer l'éclairage et le confort acoustique des cages d'escaliers. À l'extérieur, les travaux permettront l'amélioration de l'aspect des bâtiments et des espaces communs, et les circulations piétonnes.



Au niveau de l'amélioration des logements, les interventions portent sur le remplacement des menuiseries extérieures, le confort acoustique, le remplacement ou l'amélioration des sols et électricité, l'amélioration des équipements de cuisine et de salle de bains, de la distribution de certains logements, etc.



Pour atteindre l'objectif BBC, plusieurs points seront améliorés : amélioration de l'enveloppe (les façades seront isolées par l'extérieur, les combles et planchers hauts des sous-sols par l'intérieur), les menuiseries, les équipements de chauffage, d'électricité, et de ventilation seront remplacés.

La démarche participative autour du projet

La démarche de participation est conduite par le chargé d'opérations d'Habitat 29.

Les acteurs

- Un partenariat avec l'agence Locale de l'Energie Energ'ences, qui a conçu et analysé les enquêtes sur les pratiques énergétiques à Woas Glaz. Elle réalisera les supports de communication fournis après travaux.

Diagnostic	Un **premier diagnostic exploratoire** s'est fondé sur l'analyse les caractéristiques des résidents actuels et sur une étude exploratoire d'un panel de 13 locataires représentatifs, ce qui a permis de constituer un **état des lieux général du patrimoine, du peuplement, des loyers, des attentes des locataires,** etc. Il a donné lieu à une **restitution auprès des habitants.** Une **enquête a ensuite été diffusée auprès de l'ensemble des locataires** pour recueillir leurs avis et a également fait l'objet d'une restitution collective. La problématique énergétique est assez prégnante : chauffés par des poêles à bois lors de leur construction, puis par une chaudière collective fioul, et aujourd'hui par des chaudières individuelles au gaz, des ménages ne chaufferaient pas leur appartement pour limiter leurs factures énergétiques.
Programme	Après plusieurs mois d'élaboration du projet des **réunions ont été conduites avec les locataires** pour **présenter le programme** des travaux (propositions concernant les solutions énergétiques et les économies de charges, l'accompagnement énergétique, les augmentations de loyer, …). **Le système individuel a été remis en question dans le choix des travaux.** Malgré la présentation aux locataires au printemps 2013 d'un argumentaire sur les économies de charges d'un chauffage collectif et son adaptabilité dans le temps (remplacement par une chaudière bois), ils ont majoritairement **voté par un bulletin de vote renvoyé à l'organisme pour le maintien de ce système individuel**. A cette période, une enquête énergétique a été réalisée (cf. zoom).
Chantier	**Un logement témoin** est prévu pour présenter les travaux réalisés. Pendant le chantier, en plus du gardien et d'un technicien de suivi de chantier, une ambassadrice de l'équipe de conception-réalisation sera présente sur site 5 jours sur 7 pour expliquer le planning des interventions, limiter la gêne et assurer la sécurité des habitants, tenir compte de leurs attentes et maintenir une ambiance conviviale.
Vie en œuvre	L'ambassadrice expliquera à tous les locataires le fonctionnement des chaudières et thermostats. Des **supports de communication ciblés sur les économies d'énergie seront réalisés selon les résultats de l'enquête énergétique.**

Focus – L'enquête sur les pratiques et consommations énergétiques

Dans le cadre **de l'Agenda 21** d'Habitat 29 (objectifs de maîtrise des charges et réduction et amélioration de la performance énergétique du patrimoine), **une convention pluriannuelle** a été signée avec les agences locales de l'Energie du Finistère. Un mois après un courrier d'information, **une enquête sur les consommations et pratiques énergétiques** a été réalisée en mai 2013 à Woas Glaz, comme sur 10 autres sites d'Habitat 29. Les enquêtes ont été conduites par les associations de locataires (formées par les ALE) lors de 4 permanences sur site, puis analysées par l'ALE.

Il est prévu que les ALE fassent une restitution collective et une restitution individuelle aux participants.. **Des visites-conseil** de l'ALE seront organisées dans les logements des ménages volontaires.

Pour en savoir plus :

Arnaud JUBERT, Chargé d'opérations Réhabilitations : ajubert@habitat29.fr

Stefan BRUSQ, Responsable du Service Maintenance : sbrusq@habitat29.fr

Programmation :
« Rêver » une vision partagée du projet

Les besoins d'usage sont à prendre en compte bien en amont des travaux. La phase de programmation permet ainsi de **définir le contenu du programme de réhabilitation en recueillant les informations utiles** pour connaître les pratiques des ménages, leurs attentes, ainsi que leur rapport à la démarche de participation. C'est aussi le moment d'identifier les enjeux et les besoins individuels et collectifs.

Animer, faciliter l'expression des habitants

Il n'est pas toujours aisé pour les habitants de s'exprimer en public, surtout sur des sujets sur lesquels ils ne se sentent pas experts. A ce stade, il est important d'utiliser des méthodes ludiques, accessibles à tous, pour que **chacun arrive à exprimer des attentes** qu'il n'aurait pas forcément fait remonter dans une démarche plus classique de réunion publique.

Outils	Intérêt	Moyens	Coût
La méthode Post-it	🚶🚶🚶	★★	€
L'atelier Calque	🚶🚶🚶🚶	★★	€

Ouvrir le champ des possibles en laissant place à l'imagination

L'étape de la programmation est celle de la définition des orientations à partir des enjeux identifiés, les solutions n'étant pas encore arrêtées.

Ainsi, c'est **à cette étape que les habitants ont le plus de latitude :** il leur est permis de rêver, d'imaginer le projet, de faire des propositions. L'objectif est donc de **laisser le maximum d'espace de parole aux habitants** et d'éviter de la brider.

Cela ne signifie pas pour autant de remettre le futur projet entre les seules mains des habitants. Au contraire, en partageant ce processus de définition du projet, **les habitants sont amenés à mieux appréhender ce qu'il est possible ou non de faire** au regard de leurs attentes. Les échanges avec les experts professionnels sont de ce point de vue très importants.

Outils	Intérêt	Moyens	Coût
L'atelier prospectif	🚶🚶	★	€
Le design des usages	🚶🚶🚶	★	€
La Boite à idées	🚶🚶	★	€
Le Concours d'idées	🚶🚶🚶	★★	€€

Enrichir les solutions proposées grâce à l'expertise d'usage des habitants

L'accompagnement vers de nouveaux usages implique de croire en la capacité des personnes à analyser leur situation et à **proposer les solutions les mieux adaptées**.

Les échanges avec les habitants peuvent ainsi permettre de **préciser les orientations programmatiques et de hiérarchiser les différentes solutions envisagées**, en pointant par exemple celles qui amèneront une vraie plus-value pour la qualité de vie et d'usage des logements.

Outils	Intérêt	Moyens	Coût
La marche exploratoire	🕺🕺	★	€
Le focus group	🕺🕺🕺🕺	★★	€

La méthode Post it

Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

La méthode Post-it est un moyen de favoriser l'expression d'un groupe autour de la définition d'objectifs et de la proposition de solutions. Elle peut également se traduire sous la forme d'un Metaplan, méthode déposée par un groupe de consultants allemands portant le même nom.

Moyens : ★★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Favoriser une forte participation de l'ensemble des participants dans le processus de groupe
- Apaiser les échanges : donner un sens collectif à des expressions individuelles
- Arriver plus rapidement à des résultats concrets

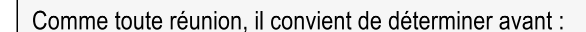
Pour les habitants:

- Situer les propositions dans une vision globale
- Mieux visualiser les consensus et les divergences

Comment faire ?

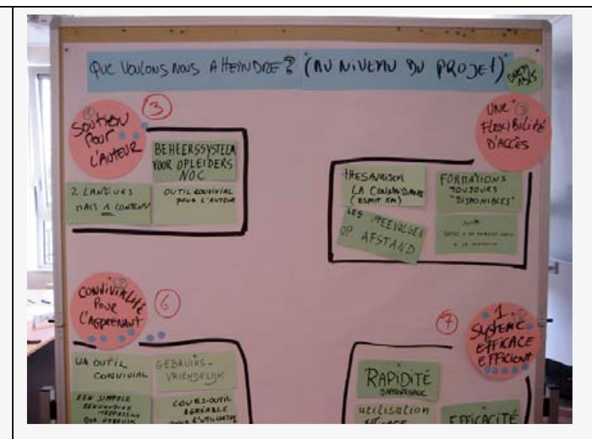
Cette méthode se déroule en plusieurs temps :

- Recueillir des contributions en les notant (par l'animateur ou non) sur des rectangles de couleur ou Post-it (vert pour les idées et arguments positifs, oranges pour les critiques et points faibles, jaunes pour les alternatives, actions à réaliser et les conséquences). Il s'agit de rendre visible pour le groupe toutes les contributions importantes, les classer, les regrouper sur un poster.
- Déclencher et conduire des discussions à partir de ces contributions : Il faut afficher les règles de discussion, les divergences par un éclair. Il est possible de hiérarchiser les propositions par des gommettes.



Comme toute réunion, il convient de déterminer avant :

- le nombre et type de participants,
- la durée de la réunion,
- les objectifs à atteindre par la discussion,
- les éléments de contexte dont il faut tenir compte,
- les sujets à détailler par les participants



Un exemple de Metaplan – source : Internet

Pour quel public ? Groupe d'habitants

Qui conçoit? Personnes en charge de la concertation

Qui réalise ? Un animateur expérimenté sur la méthode

Qui associer ? services maintenance/ patrimoine, maîtrise d'œuvre (si désignée), équipe projet



- Il est très difficile de conduire avec un seul animateur une réunion en Metaplan (visualiser, modérer les débats, planifier le déroulement de la discussion).

- Il est plus simple de recueillir les contributions lors d'une première séance. Puis de prendre le temps de les classer, les regrouper, et de mettre en débat l'ensemble lors d'une séance suivante

L'atelier Calque

Diagnostic	Programmation	Conception	Travaux	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

C'est un atelier où les participants reproduisent sur calque des formes d'architecture qu'ils apprécient et les commentent.

Moyens : ★★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Associer les habitants à la conception ou au programme
- Découvrir de manière assez fine l'architecture et la modénature qui plaisent ou non aux habitants et limiter les impairs

Pour les habitants:

- Rêver plus facilement le projet à partir d'images de référence
- Guider le travail des architectes
- Donner un avis critique et commenté sur la modénature

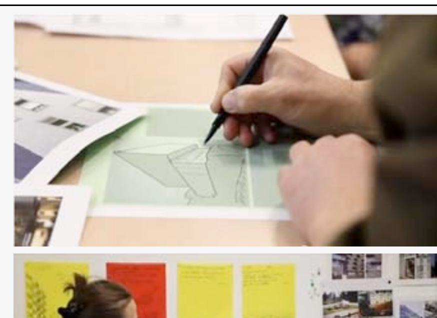
Comment faire ?

Il est souvent difficile pour les habitants d'énoncer en atelier ce qu'ils veulent pour leur projet ou ne veulent pas, ce qu'ils aiment ou non. Cet atelier permet **d'ouvrir le champ des possibles en leur fournissant des images d'architecture et de modénature** très diverses.

L'animateur fournit aux participants des calques de deux couleurs (vert/rouge ou jaune/rouge). Ils choisissent des images et reproduisent sur le calque ce qui les intéresse ou ce qu'ils détestent. Il est intéressant faire commenter les dessins directement sur le calque.

Dans un deuxième temps, le débat est lancé sur les contributions et permet de sortir des lignes de recommandations pour le programme et/ou le projet.

- A Nantes, dans le cadre de l'opération Building (Nantes Habitat), Florence Dupeu-Perre, metteur en scène, a préparé l'atelier **« Mon dessin d'architecte »** avec les architectes en charge de l'étude de faisabilité. Les calques ont été ensuite compilés dans le livre témoignage. A la demande des équipes qui concouraient, les objets - témoignages ont été mis à disposition.





« Mon dessin d'architecte » à Nantes ©F. Dupeu Perre, U. Kivity

Pour quel public ? Un groupe d'habitants.

Qui conçoit ? Personnes en charge de la concertation, un architecte pour fournir des images de référence.

Qui réalise ? Un animateur, architecte ou artiste médiateur.

Qui associer ? L'équipe projet, la maîtrise d'œuvre si elle est désignée.



- Il s'agit de bien spécifier la fonction de ces calques aux habitants (que la maîtrise d'œuvre ne reprendra jamais exactement ces images de référence).

L'atelier prospectif



Diagnostic	Programmation	Conception	Travaux	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit d'adopter une démarche prospective et de travailler en plusieurs sessions pour définir de manière partagée un bilan de l'existant, une vision, et le cheminement à mettre en œuvre pour y parvenir.

Moyens : ★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Mener une réflexion stratégique sur la réhabilitation avec les habitants
- Partager une vision de l'avenir souhaité de la résidence / du quartier en ouvrant le champ des possibles

Pour les habitants

- Rêver, imaginer le projet dans sa globalité
- Exprimer les attentes et les idées autour du projet

Comment faire ?

La démarche se construit en trois temps

1) faire en groupe le bilan de l'existant : « d'où l'on part ». Ce travail peut s'appuyer sur de premiers éléments de diagnostic fournis par l'organisme
2) définir les finalités de la démarche : « à quoi souhaite-t-on arriver ? ». Il s'agit de travailler par groupe sur des scénarii souhaitables autour de quelques axes de travail proposés en amont ou choisis par le groupe : performance énergétique, vivre-ensemble, etc.
3) concevoir les moyens et actions à mettre en œuvre pour atteindre ces finalités : « quel(s) chemin(s) pour arriver à destination ? ». Il peut s'agir d'actions de court, moyen ou long terme, qui peuvent porter sur le programme de travaux mais aussi sur la vie dans le quartier : mise à disposition d'information création de jardins partagés, etc.

Ce type d'ateliers peut s'accompagner d'autres outils complémentaires : un atelier en marchant pour faire le bilan de l'existant, un reportage vidéo pour définir les finalités, les post-it pour proposer des actions et moyens, etc.



Atelier de construction de scénarios – MEDDTL

Pour quel public ? Groupe d'habitants (15aine maximum)

Qui conçoit ? Personnes en charge de la concertation

Qui réalise ? Un animateur de la concertation (de l'organisme ou intervenant extérieur)

Qui associer ? Maîtrise d'œuvre



- Les étapes de bilan et de définition des finalités sont essentielles, car elles déterminent le travail à mener sur les moyens et actions à mettre en œuvre. Il faut donc veiller à arriver à un résultat partagé par l'ensemble des participants

Le cadavre exquis



Diagnostic	Programmation	Conception	Travaux	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Le cadavre exquis est un jeu qui consiste à faire composer une phrase ou un dessin par plusieurs personnes sans qu'elles ne puissent tenir compte des propositions précédentes. Il est ici utilisé pour développer une réflexion collective sur l'avenir des espaces à vivre à partir des envies ou idées individuelles.

Moyens : ★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Ouvrir le champ des possibles
- Identifier de nouvelles attentes des habitants

Pour les habitants

- Laisser parler l'imagination et les envies
- Echanger avec les autres habitants autour d'un support ludique

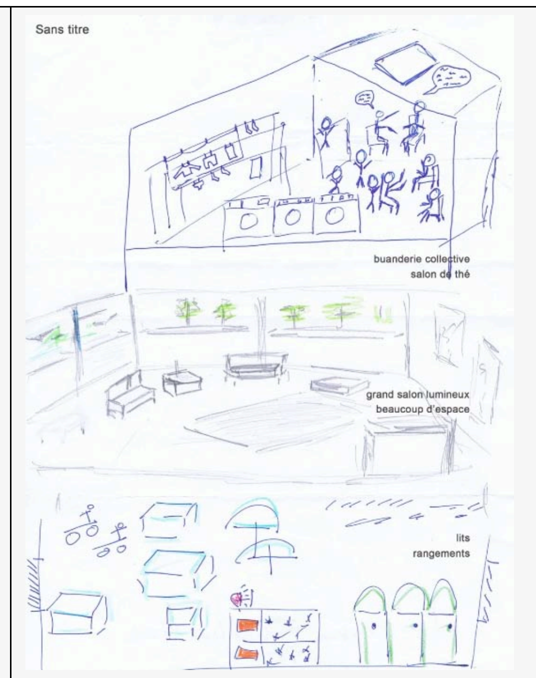
Comment faire ?

Dans un premier temps il s'agit de définir les règles selon que le cadavre exquis sera écrit ou dessiné. Les contraintes sont définies en fonction de ce que l'on souhaite imaginer avec les habitants.

Il peut par exemple s'agir de réfléchir aux usages des différents espaces du logement en proposant aux participants répartis en petits groupes de dessiner : l'entrée pour le groupe 1, la cuisine pour le groupe 2, le salon pour le groupe 3, etc.

Les thèmes à développer peuvent être variés, qu'il s'agisse d'un exercice écrit ou dessiné : les usages des jardins et espaces extérieurs communs, les espaces partagés et services mutualisés, les actions en faveur du vivre ensemble, etc.

- Dans le cadre de l'accompagnement d'un projet de logements coopératifs à Montpellier pour le programme Logement Design pour tous du PUCA, les architectes, lors d'un premier atelier, ont proposé un jeu de **« cadavre exquis », écrit ou dessiné**, sur le **thème de l'habiter**; cela a permis de faire émerger des propositions qui étaient parfois jugées absurdes ou farfelues par les habitants. Lors d'un deuxième atelier, les architectes ont présenté des références de bâtiments répondant à ces propositions, afin de montrer aux habitants qu'il était possible de sortir des « cadres » habituels et d'apporter des solutions originales à leurs envies.



Cadavre exquis réalisé à Montpellier dans le cadre d'un projet de logements coopératifs

Pour quel public ? Groupe d'habitants (15 maximum)

Qui conçoit ? Personnes en charge de la concertation en coordination avec la maîtrise d'œuvre

Qui réalise ? Un animateur de la concertation (de l'organisme ou intervenant extérieur)

Qui associer ? Maîtrise d'œuvre ou programmiste



- Il s'agit de fixer les règles et limites de l'exercice d'imagination, de cadrer les sujets soumis à discussion.

Le jeu de plateau

Diagnostic	Programmation	Conception	Travaux	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Le jeu de plateau permet de travailler de manière ouverte et très concrète sur les représentations spatiales des usages dans les logements ou dans les espaces communs.

Moyens : ★
Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Partager la réflexion autour des usages futurs des logements et du quartier
- Permettre une meilleure appropriation future des espaces

Pour les habitants

- Mettre en valeur l'expertise d'usage
- Alimenter la réflexion sur les nouveaux usages des logements

Comment faire ?

Le principe est de créer sur mesure des « plateaux » un jeu de cartes ou de vignettes permettant de représenter l'espace d'une part (la chambre, le salon, le jardin, …), et les usages qui peuvent en être faits d'autre part (lire, se reposer, jouer, …).

Une fois les règles du jeu exposées, l'atelier est réparti en plusieurs sous-groupes. Chaque sous-groupe a à sa disposition un plateau et un jeu de cartes, et doit positionner les usages dans les différents espaces proposés.

Une restitution commune permet de présenter les résultats des différentes réflexions, de les comparer et d'échanger sur les points communs et les divergences.

L'intérêt est de faire apparaître la diversité des usages possibles mais aussi de mettre en avant l'importance de l'évolutivité des lieux afin qu'ils puissent s'adapter à des usages différents dans le temps (temps de la journée, mais aussi temps de la vie par exemple).

- A Bourges, dans le cadre d'un travail sur la programmation d'un projet de logements sociaux intergénérationnels et modulables réalisé avec le programme Logement Design pour tous du PUCA, un groupe « intergénérationnel » a été formé pour réfléchir collectivement aux différents usages d'un logement en fonction des situations familiales. Un jeu de plateau a servi de support à la discussion, pour trouver des consensus sur les espaces à mettre en commun (entre tous les logements, par palier ou entre deux logements)



Atelier intergénérationnel à Bourges

Pour quel public ? Groupe d'habitants (15 maximum)

Qui conçoit ? Personnes en charge de la concertation en coordination avec la maîtrise d'œuvre

Qui réalise ? Un animateur de la concertation (de l'organisme ou intervenant extérieur)

Qui associer ? Maîtrise d'œuvre ou programmiste



- Il s'agit de fixer les règles et limites de l'exercice d'imagination, de cadrer les sujets soumis à discussion.

La Boîte à idées

Diagnostic	Programmation	Conception	Travaux	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit de mettre à disposition des habitants dans un lieu de passage (agence de quartier, local associatif…) une ou plusieurs boites pour recueillir l'avis des habitants sur un sujet déterminé (ou non).

Moyens : ★

Coût : **€**

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Faciliter l'expression d'habitants qui n'osent ou ne peuvent pas participer à des ateliers ou moments collectifs.

Pour les habitants

- Exprimer tous les sentiments, positifs ou négatifs, générés par le projet, pour agir ensuite plus sereinement et de façon plus pragmatique.

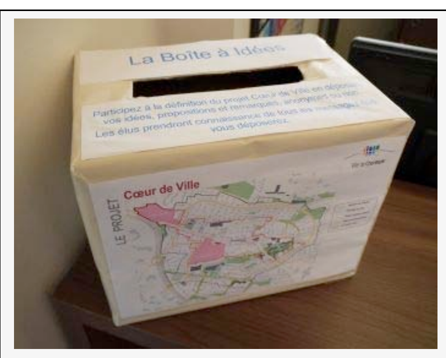
Comment faire ?

Il faut de préférence que la boîte à idées et ses objectifs pour le projet soient présentés lors d'une réunion préalable : promesses, **à quoi elle sert**, qui étudiera les propositions, seront elles vraiment utilisées pour le projet…

Les contributions se font généralement sur **papier libre, anonyme ou non.** Une version informatique sur le site de l'organisme limite le panel de contributeurs, et doit être encadrée (une ou deux contributions par adresse IP).

La contribution peut être formalisée, par un sujet guidant les attendus (exemple sur le confort thermique). Dans ce cas d'un apport au projet de réhabilitation, il faut fixer une date limite pour la contribution. Une boîte à idées sans aucune indication peut également permettre d'exprimer des problèmes ou des propositions, sans lien avec le projet, et ainsi d'évacuer ces sujets des ateliers ou réunions qui portent sur la réhabilitation, ou faire émerger la nécessité d'organiser des ateliers supplémentaires sur des sujets spécifiques qui reviendraient de manière récurrente.

Les contributions sont analysées et triées par thématique puis présentées dans le même lieu et **ouvertes au vote des habitants** (chacun ayant reçu auparavant une gommette par exemple). Puis les idées sont exposées dans les supports de communication du projet et/ ou fournies aux équipes mandatées pour rédiger le programme.



La boîte à idées du projet Cœur de Ville de Chantepie

Pour quel public ? Ensemble des habitants

Qui conçoit? Personnes en charge de la concertation

Qui réalise ? Idem + équipe projet

Qui associer ? Maîtrise d'œuvre en charge de l'étude de faisabilité



- Les contributions anonymes libèrent la parole, mais si elles sont anonymes, elles ne permettent pas d'identifier les habitants pour travailler avec eux et dépasser des blocages, ni d'enrichir les propositions. Elles constituent aussi un défouloir sur d'autres sujets que celui formulé.
- Il est important de rendre compte de façon transparente des idées proposées lors d'une réunion.
- La contribution écrite ne permet pas l'expression de tous.

Le Concours d'idées

Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Le concours d'idées est une manière ludique de faire exprimer leurs attentes aux habitants. Il permet aussi de toucher les jeunes publics.

Moyens : ★★
Coût : €€

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Recueillir les idées des habitants en ouvrant le champ des possibles, pour enrichir la conception du projet

Pour les habitants

- Être force de propositions pour le projet
- Valoriser les idées innovantes ou ambitieuses pour améliorer le quotidien

Comment faire ?

Le concours d'idées peut prendre des formes très différentes :

- Un concours de dessin auprès des enfants sur un thème autour du projet et de l'énergie (architecture de l'immeuble isolé, un logement écologique.)
- Pour des adultes, en groupe, leur demander 3 propositions sur un thème. Le rendu peut être dessiné, et/ou écrit. Ils peuvent être accompagnés d'architectes, paysagistes et/ou thermiciens, étudiants ou non, pour les aider à formaliser ou concrétiser leurs idées.
- Un jury, constitué d'habitants et des autres partenaires, sélectionne les idées les plus intéressantes.
- Les participants sont « récompensés » de leur participation de diverses manières : par exemple par un petit objet lié à la protection de l'environnement (kit économie d'énergie : ampoules, thermomètre, sac réutilisable en tissu pour les courses), ou encore des entrées pour des évènements ou activités en lien avec le développement durable et l'énergie, … (en partenariat avec la collectivité). Une communication dans des revues spécialisées peut aussi être envisagée.
- Les idées les plus intéressantes peuvent faire l'objet d'une exposition sur site

Le **concours d'idées « Maison Individuelle Energie de l'habiter »** de la Fondation GDF Suez et l'association Maisons de Qualité, fait travailler des étudiants ou des jeunes professionnels **à partir de 3 scénarios typiques de la précarité énergétique** (personne âgée habitant en zone rurale, personne vivant avec deux enfants en zone périurbaine, famille avec enfants en zone urbaine). L'objectif est de proposer des solutions innovantes pour améliorer thermiquement l'habitat, mais aussi prendre en compte les problématiques sociales, de montage financier, ou encore de sensibilisation aux économies d'énergie



A Aulnay-sous-Bois, les enfants ont dessiné leur « balcon idéal »

Pour quel public ? Ensemble des habitants ou groupe

Qui conçoit ? Personnes en charge de la concertation en coordination avec l'équipe projet

Qui réalise ? Les habitants

Qui associer ? Un Jury formé de la Maîtrise d'œuvre, équipe projet, voire de partenaires



- Faire parler les participants sur leur contribution : sens, importance à leurs yeux.

La marche exploratoire

Diagnostic	**Programmation**	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit d'une déambulation dans le quartier qui vise, à la différence du diagnostic en marchant, à échanger sur l'avenir des lieux.

Moyens : ★★

Coût : €€

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Garantir la prise en compte du point de vue des locataires dans la programmation par des représentants des habitants
- Écouter les ressentis, consigner les problèmes à résoudre et atouts à valoriser par les concepteurs du projet.

Pour les habitants

- Echanger librement avec les concepteurs du projet et participer pleinement à l'élaboration du projet
- Se projeter dans les espaces futurs en imaginant leur devenir.

Comment faire ?

La marche exploratoire consiste en la visite de la résidence (espaces communs intérieurs, extérieurs, logements) avec la maîtrise d'œuvre et éventuellement les autres parties prenantes.

Assez similaire au diagnostic en marchant dans son organisation, elle se différencie par la présence de la maîtrise d'œuvre ou de l'équipe en charge de la programmation, et ne porte plus sur les problèmes à régler, mais sur l'avenir, les pistes d'amélioration, à compléter, confirmer-infirmer, enrichir.

- Théa Manola, chercheur en Urbanisme, Aménagement et Politiques urbaines, a développé la méthode du « baluchon multisensoriel ». Elle consiste à multiplier les moyens d'expression des participants, afin de faciliter l'expression de l'expérience sensible, en fonction des supports qui lui conviennent le mieux :
    - Par l'écrit à l'aide d'un carnet
    - Par le dessin à l'aide du même carnet
    - Par l'enregistrement sonore, en s'enregistrant soi ou ce qui nous entoure à l'aide d'un dictaphone
    - Par la représentation photographique à l'aide d'un appareil photo
    - Par la collecte d'objets dans le quartier



Les outils du baluchon multisensoriel (un carnet, une appareil photo, un dictaphone, deux enveloppes) – source : Théa Manola

Pour quel public ? Groupe d'habitants

Qui conçoit ? Personnes en charge de la concertation en coordination avec l'équipe projet

Qui réalise ? Animateur de la concertation

Qui associer ? Experts techniques (selon les étapes du projet), maîtrise d'oeuvre



- Le parcours et les questions sous jacentes doivent être bien préparés par l'organisateur de la balade
- Une balade urbaine ne doit pas être trop longue, entre 1h et 1h30

Le focus group



Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Un focus group est un groupe constitué à partir de méthodes de marketing. Il est organisé de manière formelle et structurée pour aborder des questions spécifiques et tester des propositions de changements de pratique à partir de scénarios d'évolution.

Moyens : ★★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Recueillir des informations (opinions et pratiques) sur un ou plusieurs sujets précis, auprès de plusieurs participants.
- Étudier les interactions entre les participants qui permettent d'aller plus loin dans les /discours et d'ouvrir parfois d'autres pistes de réflexion
- Susciter une discussion collective sur un sujet et mieux comprendre le rapport entre individuel et collectif, les arbitrages des ménages
- Tester des scénarios de projection

Pour les habitants

- Écouter le point de vue de ses voisins
- S'ouvrir à d'autres idées

Comment faire ?

Il se déroule sur une durée de 3h idéalement : Présentation de chacun, contexte du focus group, perception des participants des sujets mis en débat, présentation de deux ou trois scénarios (à partir d'un texte ou d'images), mise en débat des scénarios, reformulation par les animateurs.

- Le Programme de recherche du MEDDM « Transitions à long terme vers une économie écologique » a mobilisé cette technique de discussion et d'analyse de propositions. Le groupe était constitué de personnes aux profils socio-économiques très différents mais tous avec une forte sensibilité à l'environnement et l'écologie. Le groupe a échangé sur les perceptions de la contrainte carbone et de son impact sur le mode de vie, les moyens de réduire les impacts sur le changement climatique, et s'est projeté dans deux scénarios de transition (« low tech » ou « high tech »).



Le focus group amène à s'exprimer sur un sujet précis pour en évaluer la faisabilité

Pour quel public ? Un petit groupe d'habitants (moins de 10 personnes)

Qui conçoit ? Equipe projet, responsable de la concertation et sociologues

Qui réalise ? sociologues pour présenter le sujet, animer les débats, analyser les interactions entre les participants et reformuler les échanges

Qui associer ? les architectes et chargés du programme



- Il constitue une technique d'enquête sociologique, couramment utilisé dans le marketing, qui nécessite de bien observer les évolutions des points de vue sous l'effet du groupe, de requestionner ou synthétiser des points de vue.
- Un enregistrement audio de la séance peut faciliter la capitalisation

ZOOM sur…

L’opération Vent d’Autan



Maître d’ouvrage : Logement francilien

Patrimoine de l’organisme : 32.000 logements

Localisation : Aulnay sous Bois

Nombre de logements : 220 logements

Projet de rénovation urbaine : Quartiers Nord

Maîtrise d’œuvre : Teknova architecture sur la partie Nord. Partie sud désignée en 2013

En bref : Réhabilitation lourde

Objectif énergétique : BBC Rénovation

Avril 2012 -Janvier 2013	Mars 2013	Mars - Mai 2013	Septembre 2013	Début 2014
Enquête sociale	APS réhabilitation	Ateliers habitants	Choix des entreprises	Démarrage des travaux

Le contexte

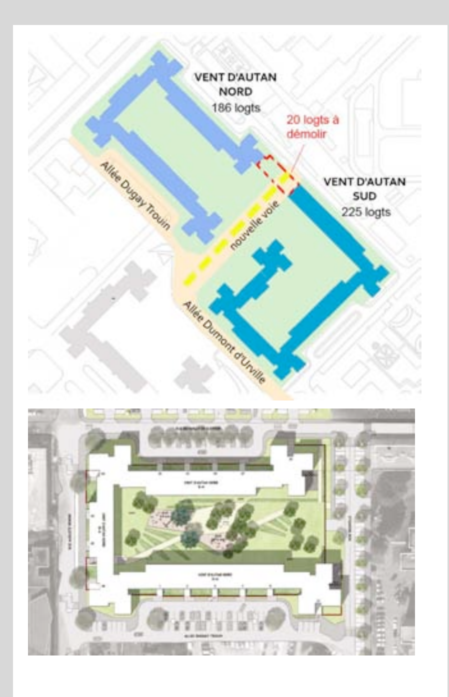
L’opération représente le dernier secteur d’intervention prévu dans le cadre de l’ANRU à Aulnay sous bois.

Ce quartier est concerné par deux programmes différents :

- la tranche Nord candidate au programme REHA 2 et représente la moitié des logements au global ;

- la tranche Sud, qui relève d’une procédure classique avec un cabinet d’architectes sélectionné depuis peu.

Les bâtiments sont globalement vétustes et souffrent d’une faible performance thermique. Les factures de chauffage des habitants sont particulièrement importantes, et des installations de fortune sont utilisées pour réduire les déperditions thermiques. Il y a donc de fortes attentes vis-à-vis de la réhabilitation.



Le programme de travaux

Le projet vise à démolir des cages d’escalier (de 1 à 3) pour ouvrir et désenclaver le site, à améliorer significativement les performances thermiques des logements, et plus globalement à requalifier l’image de la résidence et le confort des logements.

Sur la partie Nord du quartier, l’équipe de maîtrise d’œuvre a été choisie fin 2012. Le diagnostic technique et l’étude urbaine sont en cours.

Du point de vue de la thermique, les travaux consisteront à réaliser une isolation par l’extérieur et à remplacer les menuiseries bois simple vitrage par des menuiseries PVC double vitrage. Les portes palières seront également remplacées, améliorant à la fois l’isolation acoustique et thermique. La VMC, récente, et le système de chauffage, raccordé au réseau de chaleur urbain, restent inchangés.

Ces travaux permettront de réduire les consommations d’énergie d’environ 60% et de gagner 2 classes sur le DPE (les logements F seront ramenés en D, les logements E seront ramenés en C)

La démarche participative autour du projet

Un **intervenant extérieur** a été recruté pour organiser et animer la participation des habitants en phase conception (mobilisation des habitants, organisation des ateliers et restitution).

Les acteurs
- Des acteurs dynamiques sur le quartier, avec notamment le rôle majeur des gardiens, ou encore celui des associations locales comme les Femmes d'Aulnay - Un prestataire spécialisé, qui a permis d'objectiver les retours des habitants

Diagnostic	Une **étude socio-spatiale** a été réalisée pour mieux connaître les habitants. Les résultats mettent en lumière que les familles et les jeunes constituent la majeure partie des habitants. Selon une **enquête de satisfaction**, les habitants sont plutôt satisfaits de vivre dans cette résidence car les logements sont grands et il y a une bonne ambiance. Le problème réside plus dans le bâti et l'espace collectif et public
Programme	Une première **réunion d'information** a été réalisée en avril 2012. Elle a donné lieu à une restitution aux habitants un an plus tard avec la diffusion d'un document de synthèse. L'un des enseignements est que le délai entre la réunion et sa restitution aurait du être plus court.
Conception	Une **série d'ateliers participatifs** a été organisée par le prestataire spécialisé. La démarche a démarré autour d'un **café info** dans la loge du gardien, moment convivial au cours duquel les habitants ont pu raconter leur vécu sur le quartier. Un **diagnostic en marchant** a ensuite été réalisé pour parler des espaces extérieurs, de l'aménagement des halls, des balcons et des façades… A partir de ces échanges, le paysagiste a travaillé sur des **propositions** qui ont ensuite été **discutées et votées par les habitants** (par exemple, les habitants ont voté pour la création d'espaces partagés à la place d'un parking en cœur d'îlot).
Chantier	Le souhait est de prolonger la dynamique pendant la phase chantier. Des **groupes d'habitants référents** ont été constitués par cage d'escaliers : ils participeront aux réunions de chantier et constitueront un relais auprès des habitants. Des **sessions de théâtre forum** seront organisées autour des problèmes rencontrés pendant les travaux, pour aborder ces questions de manière plus ludique.
Vie en œuvre	Il est prévu d'organiser de nouvelles animations, par exemple autour du tri des déchets.

Focus – L'atelier Energie

Une **feuille de route** a été établie pour la mise en place d'un atelier Energie avec le groupe d'habitants référents. Il s'agit d'interroger de manière plus approfondie la question de l'énergie en anticipant l'usage des logements et la mise en œuvre d'écogestes. L'objectif à travers ces ateliers est d'**aborder l'énergie dans une approche positive et valorisante**, en proposant aux habitants référents d'être formés aux aspects techniques de la réhabilitation et aux usages économes de l'énergie, d'aider à concevoir l'aménagement du logement témoin de manière économe, ou encore de participer au concours « Familles à Energie Positives » soutenu par l'ADEME et les Espaces Info Energie.







Des ateliers en plein air, pendant lesquels les enfants ont dessiné leur balcon idéal

Pour en savoir plus :

Julien MEREAUX, Responsable du service social et du développement urbain : jmereaux@lfrancilien.fr

Aurélie LAMANDE, Développeur de quartier : alamande@lfrancilien.fr

Conception :
Le projet au plus près des réalités des habitants

La phase de conception recouvre l'ensemble des étapes de définition du projet de réhabilitation proprement dit, depuis les esquisses jusqu'à l'analyse des offres des entreprises. La conception est une étape cruciale.

Le **projet gagne en technicité, et les habitants ne peuvent être pleinement impliqués** dans toutes les décisions. C'est donc à l'équipe technique que revient la tâche de traduire les demandes issues du diagnostic.

Pour autant, les habitants ne doivent pas être mis à l'écart. Au contraire, la **phase de conception gagne à ce que soient prévus des allers-retours entre les habitants et les concepteurs**. C'est en effet l'occasion pour **les « experts habitants » de faire remonter les problèmes liés à l'usage** (plan des logements, potentiel d'utilisation de l'instrumentation, pertinence des aménagements, du choix des systèmes), d'interroger l'usage.

Par ailleurs, c'est à cette étape qu'intervient le vote des habitants en faveur ou contre le projet proposé dans le cadre d'un **accord locatif**. Leur appropriation du projet est donc essentielle.

Etre transparent sur le choix de l'équipe de conception et de réalisation

Si les rôles et responsabilités des intervenants ont été correctement exposés aux habitants, ceux-ci seront à même de comprendre toute l'importance du choix de l'équipe de maîtrise d'œuvre. Il peut alors être intéressant de les associer de manière plus ou moins directe à ce processus.

Outils	Intérêt	Coût	Moyens
Un jury à l'écoute des habitants	🕺🕺🕺🕺	€	★

Co-construire le projet

La relation entre les habitants et l'équipe de maîtrise d'œuvre est à ce stade essentielle. Il s'agit d'établir un dialogue qui permette aux habitants d'exprimer leurs idées et leurs avis sur les propositions opérationnelles de réhabilitation, et aux concepteurs d'affiner voire de compléter ces propositions.

Cette démarche suppose de former les habitants aux aspects techniques de la réhabilitation, pour faciliter le dialogue.

Outils	Intérêt	Coût	Moyens
L'atelier Scotch	🕺🕺🕺🕺	€	★
La maquette numérique	🕺🕺🕺	€€€€	★★★

Permettre un échange permanent

Il s'agit à ce stade de **communiquer non seulement sur le contenu du projet et ses éventuelles évolutions mais aussi de faire un « focus » sur le rôle des habitants**, les différentes modalités de prise en compte de leurs attentes, et sur les réponses concrètes apportées par leur implication.

Outils	Intérêt	Coût	Moyens
Les permanences	🚶🚶	€€	★★

Tester l'efficience future du projet

Il est essentiel pour la maîtrise d'œuvre d'associer non seulement les habitants, mais aussi ceux qui voient vivre la résidence et le quartier au quotidien : les gardiens, les gestionnaires, les chargés d'entretien, etc.
Le bailleur maître d'ouvrage joue un rôle central dans la conception. C'est sur lui que repose la qualité du lien entre les habitants et les équipes techniques. C'est aussi lui qui délègue son pouvoir. Il doit donc être présent et faire entendre ses intérêts.
Mettre le projet à l'épreuve de « l'expertise habitante » est un excellent moyen de s'assurer du réalisme du projet. Pour autant, cette démarche est à aborder finement car il n'est pas question à ce stade de tout remettre en cause. **Travailler avec les habitants sur les invariants et ce qui peut au contraire évoluer est alors un préalable essentiel.**

Outils	Intérêt	Coût	Moyens
Les journées du projet	🚶🚶	€€	★
L'atelier "conception"	🚶🚶🚶	€	★★

Un jury à l'écoute des habitants



Diagnostic	Programmation	Conception	Travaux	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit de donner une place forte aux habitants dans le jury ou dans la décision du jury, qui va décider du groupement qui réalisera les travaux.

Moyens : ⭑

Coût : **€**

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Être transparent vis-à-vis des locataires, donner les clés de compréhension des choix.
- Limiter les blocages a posteriori.

Pour les habitants

- Comprendre le choix de l'équipe qui va réaliser le changement de leur cadre de vie.

Comment faire ?

Le jury qui choisit l'équipe de maîtrise d'oeuvre a une responsabilité majeure sur la suite du projet et la satisfaction des attentes des habitants. Ce moment charnière peut générer de l'incompréhension et de la déception pour les habitants, s'ils n'y sont pas associés, surtout lorsqu'ils l'ont été en amont.

La transparence des choix du jury peut prendre plusieurs formes : **critères de sélection et de pondération des notes élaborés avec les habitants**, réunion d'explication des choix, représentants des habitants dans le jury

- A Nantes, dans la continuité de la démarche de concertation pour le Building (Nantes Habitat), les **jurés ont visité l'immeuble et rencontré les habitants qui ont participé à la concertation avant le jury.**
- A Paris, dans le cadre de la réhabilitation du quartier Fréquel Fontarabié, des **représentants des habitants impliqués dans la concertation ont eux-mêmes intégré le jury des concours de maîtrise d'œuvre** organisés pour la conception des différents projets de construction et de réhabilitation sur le quartier; ils avaient été au préalable formés aux notions clés en matière d'architecture et d'urbanisme, à travers plusieurs ateliers urbains. Dans le cadre des jurys, ces habitants sont devenus les premiers défenseurs de la qualité environnementale et de la performance énergétique des projets proposés.



Le vice-président de Nantes Habitat, juré, lors de la rencontre des locataires du Building avant le jury © Alban Lecuyer.

Pour quel public ? L'ensemble des habitants

Qui conçoit? Equipe projet et Service marchés/juridique de l'organisme HLM

Qui réalise ? Les jurés, association de locataires/ représentants des habitants, les administrateurs



- L'intégration de représentants des habitants au jury nécessite une transparence et des règles du jeu bien claires en interne à l'organisme.

L'Atelier Scotch



Diagnostic	Programmation	Conception	Travaux	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

C'est un atelier où l'on reproduit les logements sur le sol avec du scotch de couleur. Ils servent de base à la discussion et au test de changements d'organisation du logement.

Moyens : ★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Esquisser et tester les possibilités d'évolution, simplement, de manière ludique et peu onéreuse

Pour les habitants

- Discuter des problèmes de fonctionnalité des logements en situation réelle, tout en sortant de l'intimité de son logement.
- Prendre du recul sur les problèmes du logement

Comment faire ?

Il s'agit dans une grande salle ou en extérieur, de reproduire le plan à échelle réelle d'un ou de plusieurs logements sur le sol avec du scotch, type « Gaffer », et d'échanger sur les pratiques, les atouts et les dysfonctionnements des logements, et de déplacer les scotchs pour transformer son logement, tout en vérifiant sa faisabilité.

- Lors de la réhabilitation du **Building, Nantes Habitat** a utilisé cet outil, dénommé « Plan Mémoire », en phase programmation avec **le metteur en scène** pour **amender le cahier des charges** du marché de conception réalisation. Lors d'un atelier précédent, les habitants s'étaient initiés à la lecture de plan. C'est pour Nantes Habitat, l'outil avec le meilleur retour d'expérience pour impliquer des habitants, simple et utile pour le projet.
- Le jeu de plateau organisé à Bourges dans le cadre du programme Logement Design reprend ce principe d'échanges ludiques autour des usages du logement.



L'atelier Scotch pour le Building, réalisé par Florence Dupeu-Perre (metteur en scène) ©F. Dupeu Perre, U. Kivity

Pour quel public ? **Groupe d'habitants (15 max)**

Qui conçoit? Architecte, artiste médiateur

Qui réalise ? Habitants encadrés par un artiste médiateur et/ou architecte pour reproduire leur logement

Qui associer? Equipe projet



- Un sol quadrillé facilite la transposition du logement à la bonne échelle.

La maquette numérique



Diagnostic	Programmation	Conception	Travaux	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

C'est une représentation géométrique des bâtiments en 3 dimensions qui permet d'analyser, et simuler les comportements du bâti selon les modifications réalisées.

Moyens : ★★★

Coût : €€€€

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Réaliser des arbitrages en temps réel
- Anticiper la gestion du bâtiment réhabilité

Pour les habitants

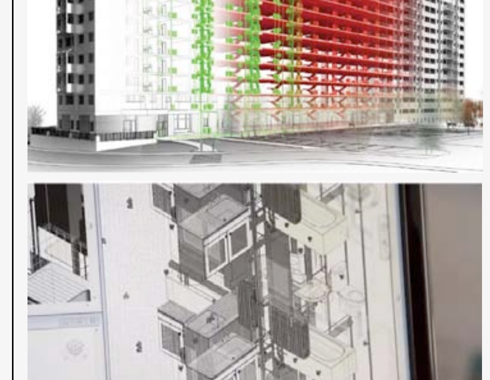
- Se projeter en 3 dimensions, interagir avec le projet

Comment faire ?

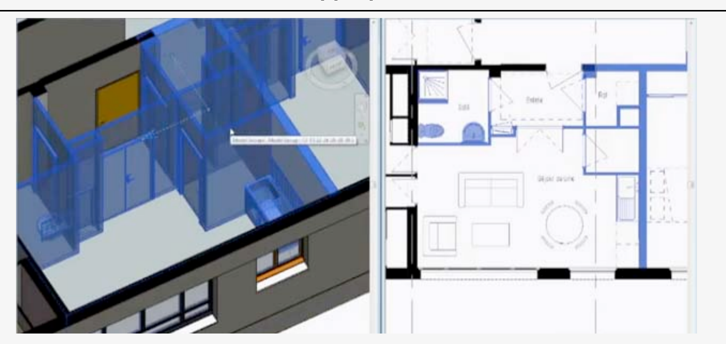
La maquette, idéalement évolutive, est l'outil privilégié par les maîtres d'ouvrages et maîtres d'œuvre concernés par la participation. Elle permet aux habitants de se projeter plus facilement que par des plans, au moyen d'outils en 3 dimensions, et d'interagir.

Certaines maquettes numériques permettent **d'anticiper la gestion en coût global du bâtiment.** La modélisation d'un bâtiment offre une centralisation et harmonisation des données, avec l'ensemble des informations de l'ouvrage bâti, de ses composants, de ses caractéristiques techniques et économiques.

- Lors de la **réhabilitation du Building, Nantes Habitat** a utilisé une maquette BIM IFC **en phase programmation** avec **l'équipe de maîtrise d'œuvre en charge de l'étude de faisabilité**. Lors de 4 séances, dont 3 dans les bureaux des architectes, les habitants ont émis des propositions intégrées en temps réel, ce qui permettait de mesurer les impacts sur le projet. Cet outil pourra être utilisé pour gérer le bâtiment de manière rationnelle et efficace. Mais la **complexité de l'outil et le changement d'angles de vue de l'outil ne permettait pas à tous les habitants de se l'approprier**.



Maquette numérique du Building (©Altman-Beauchêne)



Simulations de changement d'organisation du logement pour le programme du Building ©F. Dupeu Perre, U. Kivity

Pour quel public ? Groupe d'habitants (10 max)

Qui conçoit? Architecte

Qui réalise ? Architectes sur propositions des habitants

Qui associer ? Bureaux d'études gestionnaires techniques futurs et équipe projet



- Cet outil est coûteux, et il n'y a pas encore de retour d'expérience sur le coût global/avantage d'une maquette numérique.

Les permanences



Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

C'est un lieu dédié à l'information, voire la co-conception, sur le site du projet.

Moyens : ★★

Coût : **€€**

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Avoir des échanges fréquents et directs avec les ménages concernés par la réhabilitation

Pour les habitants

- Disposer d'interlocuteurs professionnels qui puissent répondre à leurs interrogations

Comment faire ?

Il peut s'agir d'utiliser un local commun résidentiel, un logement inoccupé, ou un lieu temporaire édifié pour le projet, géographiquement parlant au plus près des habitants. Ce lieu a déjà pu être ouvert pour accueillir les locataires depuis le début du projet pour accueillir les concepteurs, qui sont les mieux placés pour répondre aux interrogations des habitants

- Sur le quartier des Tattes-Ouest à Ferney Voltaire (Dynacité), la chargée de développement local de la Mairie est présente sur le site ; le lieu de permanence situé en rez-de-chaussée d'un des bâtiments n'est pas encore très visible (en attente de la réalisation du logement témoin qui sera plus accessible), donc la chargée de mission rencontre les habitants dans les espaces extérieurs, dans les cages d'escaliers, dans les écoles à proximité.
- A Aulnay sous bois, sur l'opération Vent d'Autan (Logement Francilien), une permanence a été organisée sur site afin de répondre aux questions des habitants ; Pour garantir que les habitants en étaient bien informés, cette permanence a été précédée d'une campagne d'affichage et de porte à porte.



Un point d'information sur le projet de restructuration du centre de Thouars – Photo : P. Delage

Pour quel public ? Ensemble des habitants

Qui conçoit? Responsable de la concertation et Architecte

Qui réalise ? Architecte, bureaux d'études

Qui associer ? Equipe projet pour le retour



- Il s'agit d'assurer une bonne fréquentation des permanences par leur régularité, des jours et heures de tenue adaptés à tous les habitants (quelques soirs et week-end)
- La localisation du lieu de permanence doit être accessible, bien visible (idéalement, en RDC, ouvert sur l'extérieur, sur un lieu de passage)
- La signalétique permet de bien identifier le lieu et sa vocation
- L'importance de la personne choisie pour assurer la permanence, car elle va devenir la personne référente pour les habitants

Les journées du projet

Diagnostic	Programmation	Conception	Travaux	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

En plus d'une exposition évolutive, une ou plusieurs « journée(s) du projet » sont des évènements ponctuels dédiés à l'information autour de la réhabilitation, plus ou moins ludiques et festifs.

Moyens : ★
Coût : €€

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Présenter le projet aux habitants, aux citoyens
- Mettre en valeur les productions réalisées dans le cadre du projet
- Identifier les éventuels points à faire évoluer

Pour les habitants

- Échanger avec ses voisins, créer ou renforcer les liens sociaux
- Valoriser son investissement dans le projet et y trouver une reconnaissance publique ou découvrir le projet et donner son avis

Comment faire ?

Il s'agit de présenter et d'échanger sur le projet. Selon le budget alloué à ce moment, la communication peut prendre différentes formes, allant du plus simple (panneaux d'information) au plus original (exposition des productions des habitants, de travaux artistiques autour du projet, etc.). C'est une occasion de resserrer les liens entre les habitants : pique nique, concert,… .

- La ville de Nantes organise tous les ans un évènement au bord du bassin de Dervallières. Les associations exposent leurs projets de l'année, des spectacles ou concerts clôturent la journée. En 2012, le « Grand Renc'Art » a mis à l'honneur les « objets témoignages » produits par les habitants dans le cadre de la concertation sur la réhabilitation du Building (Nantes Habitat), en amont du concours de maitrise d'oeuvre : exposition des polaroids pris par les habitants, « livres accordéons », exposition du livre retraçant l'histoire de la concertation autour de la réhabilitation, variante plus légère et ludique de l'atelier scotch avec des planches en bois,…

Pour quel public ? **Ensemble des habitants.**

Qui conçoit? Responsable de la concertation, artiste, l'équipe projet.

Qui réalise ? Idem.

Qui associer ? Elus locaux, partenaires, riverains.





Le « Grand Renc'Art » à Nantes : exposition de polaroids, variante ludique de l'atelier scotch, exposition des accordéons logements ©F. Dupeu Perre, U. Kivity



- Un événement en plein air, aux beaux jours, offre davantage de liberté, et est plus agréable pour les enfants, comme pour les adultes.
- La journée du projet se tient « sur site » ou dans le quartier du projet pour assurer une plus grande fréquentation.

L'atelier conception

Diagnostic	Programmation	**Conception**	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

C'est un atelier où l'on convie les habitants afin qu'ils donnent leur avis sur le projet, ou participent à la nouvelle genèse de leur logement et de leur immeuble

Moyens : ★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Accueillir les suggestions des habitants, identifier les freins éventuels et apporter des corrections
- Faire valider le projet de la maîtrise d'œuvre

Pour les habitants

- Être informé à une étape cruciale de la réhabilitation
- Réfléchir et co-concevoir le projet avec la maîtrise d'œuvre

Comment faire ?

A ce stade, les ateliers thématiques peuvent prendre la forme d'ateliers « conception ». Les habitants volontaires sont formés sur les thèmes qui seront abordés, selon le principe de « l'empowerment, » et ce éventuellement à travers des visites d'autres opérations. Ils peuvent ensuite jouer le rôle de relais auprès d'autres locataires.

Les thématiques peuvent être : espaces extérieurs, choix des couleurs, façades, test d'usage sur les technologies proposées, etc. Pour alimenter les débats, **plusieurs scénarios possibles peuvent être présentés**, afin de faire réagir les habitants sur les différentes variantes possibles du projet.

- A Toulouse, dans le cadre du projet Rehabitat, plusieurs ateliers ont été organisés en présence d'un thermicien pour expliquer les différents scénarii de réhabilitation énergétique : isolation par l'extérieur, remplacement des menuiseries, calfeutrage des réseaux, etc. Ces ateliers avaient pour objectif de donner les clés aux habitants copropriétaires afin qu'ils puissent faire les meilleurs choix en matière de programme de travaux.
- A Boulogne-sur-Mer, l'agence Construire a animé des ateliers avec une architecte coloriste afin d'accompagner les habitants dans **le choix des couleurs de façades et des couleurs des murs intérieurs** des logements. Cet atelier a permis aux habitants d'opter pour des couleurs originales qui donnent du cachet à l'ensemble.



Un atelier sur les solutions de réhabilitation énergétique à Toulouse

Pour quel public ? **Groupe d'habitants**

Qui conçoit? Responsable de la concertation, architecte

Qui réalise ? Architecte, appuyé ou non par un animateur

Qui associer ? Equipe projet



- Bien déterminer des objets de la conception soumis à la participation des habitants.

ZOOM sur…

L'Ecoquartier les Fontanelles



Maître d'ouvrage : Patrimoine SA Languedocienne

Patrimoine de l'organisme : 9.000 logements

Localisation : Rue de la Nive, à Toulouse

Nombre de logements: 180 logements

Maîtrise d'œuvre : DV CONSTRUCTION / CHARLES RENARD Architecture / SECA Ingénierie / NORTEC Ingénierie / A&B Architecture

En bref : requalification globale de l'enveloppe, des parties communes, des logements et des équipements

Objectif énergétique : moins de 45 kWh/m^2.an

Hiver 2012	Printemps 2013	Été 2013	Automne 2013
Permis de construire	Information des locataires	Accord collectif	Démarrage des travaux

Le contexte





Le projet porte sur un **ensemble de bâtiments du début des années 1960**, qui présente des signes importants de dégradation. Le constat partagé par le bailleur et les habitants est que **les bâtiments ne répondent plus aux besoins actuels des ménages** : surfaces des logements, offre de stationnements, accessibilité, ou encore exigences réglementaires et de confort.

Après avoir mené une réflexion sur la pertinence d'une opération de démolition – reconstruction**, le choix a été fait de privilégier une réhabilitation lourde**. Ce choix présente des avantages environnementaux (réduction des émissions de gaz à effet de serre), sociaux et économiques (maintien dans les lieux des habitants, maintien des niveaux de loyers parmi les plus bas de Toulouse). Il permet également de s'inscrire dans un délai plus court qu'une opération de démolition – reconstruction.

Le programme de travaux





Sur les aspects énergétiques, les travaux porteront sur :

- La **requalification de l'enveloppe** avec la création d'une double peau permettant la pose d'une isolation thermique par l'extérieur, l'agrandissement des logements par la création de loggias et la mise en œuvre de protections solaires
- Des **travaux dans les logements** pour mettre aux normes l'électricité et améliorer les équipements sanitaires (cuisines et salles de bain)
- La restructuration de 20 logements avec la **transformation de T4 en T3**
- L'intégration d'énergies renouvelables par la mise en œuvre d'une **chaufferie biomasse**

La démarche participative autour du projet

Le projet des Fontanelles est caractérisé par une approche transversale au sein de l'organisme, et un effort collectif pour rendre le projet accessible aux habitants.

Les acteurs

- L'organisation en mode projet au sein de l'organisme et l'implication de différents services pour rendre l'information technique aussi précise et lisible que possible :
  - un travail important du service Patrimoine sur le calcul des charges avant et après travaux,
  - l'apport du service Communication sur la conception graphique et pédagogique de la présentation,
  - le rôle du service Gestion Locative dans l'interface directe sur le projet
- Le rôle des associations comme relais auprès des habitants

Diagnostic	Un **diagnostic partagé** a été réalisé avec les habitants, permettant d'identifier les dysfonctionnements actuels et les besoins futurs vis-à-vis de la réhabilitation.
Programme	L'opération est réalisée dans le cadre d'une **démarche de conception – réalisation**. Le programme, et en particulier le choix d'une réhabilitation plutôt qu'une démolition, a été défini à partir de critères techniques, sans démarche participative particulière.
Conception	Le processus participatif a pour objectif de présenter le projet développé par l'équipe de maîtrise d'œuvre, en vue de l'obtention d'un accord collectif avant le démarrage des travaux. La première étape de cette démarche est l'organisation d'une **réunion publique** auprès des habitants, au cours de laquelle une représentation au sol est proposée pour montrer un logement actuel et ses transformations après la réhabilitation. A la fin de cette réunion, un questionnaire de satisfaction est remis aux habitants ; il est l'occasion de **repérer de premiers habitants volontaires pour constituer un groupe participatif** qui se réunira en ateliers.
Chantier	Des **ateliers participatifs** seront mis en œuvre avec le groupe d'habitants volontaires, sur des sujets divers : aménagement des espaces verts, création jardin partagé avec le Café des Enfants, organisation événements ludiques autour du projet, travaux et organisation du chantier, communication autour du projet (revue, reportage vidéo ou photo, blog), accompagnement solidaire. Les sujets seront définis et précisés en atelier avec le groupe. De plus, une démarche spécifique de communication de chantier, intitulée Reapolis, est mise en œuvre par l'entreprise sur toute la durée du chantier.
Vie en œuvre	L'objectif est de poursuivre la dynamique participative, en s'appuyant notamment sur des **partenaires associatifs** : en particulier le Café des Enfants, structure hébergée en pied d'immeuble par l'organisme, qui travaille sur la question des liens intergénérationnels, du vivre-ensemble et du développement durable. De plus, un partenariat sera mis en place avec les MédiaTerre, qui interviennent auprès des ménages pour les accompagner dans la mise en place d'éco-gestes au quotidien, en particulier dans les situations de précarité énergétique.

Focus – Le plan de participation

Un plan de participation a été élaboré afin de proposer une démarche globale et cohérente sur le long terme. Il définit une série de propositions d'actions à mettre en œuvre pour accompagner les différentes phases du projet en termes de participation des habitants, depuis la phase de conception en cours jusqu'à la vie en œuvre : lettres d'information, ateliers conception, visites de chantier, logement témoin, livrets d'usages, etc.







A gauche : le Café des Enfants ; au centre et à droite : un logo et une identité graphique créés pour le projet

Pour en savoir plus :

Fella ALLAL, Directeur Adjoint Habitats et Clientèles : fella.allal@sa-patrimoine.com

Didier PLOUCHART, Directeur Patrimoine et Développement Durable : didier.plouchart@sa-patrimoine.com

Chantier :
Permettre aux locataires de rester « maîtres » de leur habitat

La phase de construction est la mise en œuvre concrète du projet, celle qui va venir **bouleverser physiquement et concrètement la résidence et le quotidien des habitants**.

Il convient faire la distinction entre les chantiers qui supposent des interventions minimes dans les logements, ne nécessitant pas de déménagement, et les interventions plus lourdes (fréquentes dans le cadre des réhabilitations énergétiques) qui supposent l'organisation d'opérations tiroirs avec des déménagements temporaires de personnes.

Cette étape comporte deux phases aux enjeux différents pour les habitants : la préparation du chantier et les travaux proprement dits.

Préparer le chantier avec les habitants

Avant le chantier, une **phase de préparation du chantier**, qui passe par la coordination des parties prenantes, et en particulier de l'action des entreprises, est nécessaire. Il existe en effet un réel enjeu dans le phasage des travaux et dans la définition des modalités d'intervention dans les logements, pour les rendre **aussi peu invasifs que possible** et respecter le confort et l'intimité des habitants.

Il s'agit à ce stade de valider le projet à partir d'exemples concrets, d'effectuer les derniers choix techniques mais aussi de préparer le chantier et les éventuels déménagements (comprendre les contraintes des habitants et coordonner les actions des entreprises pour **réduire les nuisances**).

Outils	Intérêt	Coût	Moyens
Le logement témoin	🚶🚶🚶🚶	€€	★★
L'atelier chantier	🚶🚶🚶	€	★

Accompagner le déroulement du chantier

Une fois le chantier engagé, **la marge de manœuvre des habitants se restreint**, dans le sens où les possibilités d'apporter des modifications au projet sont quasi nulles. La participation se joue essentiellement sur de l'information, qui au demeurant est essentielle à cette étape. Il faut alors favoriser le dialogue entre les habitants et les entreprises, expliquer l'intérêt des travaux, prévenir…

Les enjeux à ce stade sont de **rassurer les habitants et leur permettre de rester « maîtres » de leur habitat** pendant sa transformation (impliquer concrètement les habitants et leur permettre de suivre l'avancement des travaux), et de **préparer l'entrée dans les lieux** et l'appropriation des changements après les travaux.

Outils	Intérêt	Coût	Moyens
La communication de chantier	🚶🚶	€€	★★
Les visites de chantier	🚶🚶🚶	€	★
L'implication des habitants dans les travaux	🚶🚶🚶🚶	€	★★★

Mettre en scène le chantier

Le chantier est la transition entre l'avant, connu par les habitants, et l'après, inconnu, générateur d'angoisses. Cette transition est également très déstabilisante pour des locataires dont certains ont peu déménagé dans leur vie (travaux en milieu occupé, relogement temporaire) : intrusion dans leur intimité, perturbation des habitudes du quotidien, pertes des repères, bruit, poussières,…Pour sortir de ces nuisances, rendre la phase chantier plus humaine, agréable et solidaire, il est intéressant de proposer aux habitants des moyens d'expression ludiques, artistiques ou festifs.

Outils	Intérêt	Coût	Moyens
La mise en scène du chantier	🕴🕴🕴🕴	€€	★

Le logement témoin



Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

C'est un logement qui sert de démonstrateur sur les spécificités des logements après travaux.

Moyens : ★★

Coût : €€

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- S'appuyer sur un objet concret pour échanger avec les habitants sur le futur logement
- Repérer d'éventuels dysfonctionnements à résoudre ou améliorations à apporter avant le lancement des travaux

Pour les habitants

- Se projeter concrètement dans l'issue des travaux
- Faire remonter, avant le démarrage des travaux, des attentes ou des besoins qui n'auraient pas été identifiés

Comment faire ?

Dans un logement vacant ou inutilisé, déjà rénové, le logement témoin vise à montrer l'organisation des pièces, systèmes de chauffage, de ventilation, éclairages, dispositifs d'économies d'eaux. Il est l'occasion pour les **habitants de préciser les choix techniques et d'usage qui peuvent l'être à ce stade** : positionnement des installations intérieures de confort (radiateurs, régulateurs,…) choix des revêtements, peintures, céramiques, positionnement des meubles dans les cuisines et les salles de bains, etc.

Les locataires imaginent concrètement leurs meubles et leurs usages. Ils peuvent apprécier les gains de confort, mais aussi faire remonter des dysfonctionnements. C'est aussi l'occasion de pousser les techniciens à opter pour des systèmes plus faciles à utiliser et plus appropriables.

- À Tourcoing, dans le cadre de l'opération Euclide (Vilogia), les habitants ont visité un logement témoin par petits groupes, accompagnés par le centre social en charge de la maîtrise d'œuvre urbaine et sociale. Ce dernier avait pour mission de faire remonter les questions et demandes des habitants et d'en faire la synthèse pour le maître d'œuvre et le maître d'ouvrage. Ces visites ont été l'occasion de pointer des problèmes liés à l'usage et d'apporter des modifications en conséquence.

Le logement témoin peut aussi être un support de communication et de formation autour des usages économes de l'énergie. L'objectif est alors d'aménager le logement témoin avec des équipements économes et d'en faire un lieu d'exposition et de sensibilisation pour les habitants :

- o expériences, conseils, astuces pour mieux maîtriser les consommations dans les gestes de la vie quotidienne
- o mesures simples (par exemple avec des wattmètres) pour montrer de manière très concrètes les valeurs et les coûts des consommations d'énergie quotidiennes



Le logement témoin peut être un support pédagogique autour des usages économes de l'énergie (source : internet)

Pour quel public ? Groupe d'habitants

Qui conçoit ? Entreprises en charge de la réhabilitation et équipe projet

Qui réalise ? entreprises

Qui associer ? service maintenance et entretien



- il ne faut pas sous-estimer **l'importance de ces choix esthétiques et d'usage pour les habitants**. C'est pour eux un vecteur essentiel d'appropriation des logements. Laisser aux locataires le choix entre plusieurs coloris de peintures ou de revêtements de sol peut avoir une influence très positive sur son ressenti.

L'atelier chantier

Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Ce sont des ateliers organisés avant et ou pendant les travaux.

Moyens : ★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Repérer les sources de nuisances pour les habitants
- Adapter au mieux les modalités d'intervention des entreprises.

Pour les habitants

- S'informer et se rassurer sur le déroulement du chantier
- Ajuster l'organisation du chantier à ses problématiques spécifiques (présence continue/ travailleurs nocturnes…)

Comment faire ?

Pendant la phase de préparation du chantier, un atelier thématique « chantier » peut être l'occasion pour les habitants de prendre part à la réflexion afin de li**miter les nuisances liées au chantier** : phasage des travaux, types de travaux dans les logements,…

Dans le cas d'opérations lourdes, il est important que **les déménagements temporaires soient préparés à l'avance,** avec une prise de contact individuelle. Un soutien logistique (« déménageurs » en appui, distribution de cartons etc.), est très apprécié par des ménages qui peuvent être particulièrement perturbés par le projet.

- Sur l'opération Ferrey-Voltaire, Dynacité a fait le choix de procéder à l'ensemble des travaux extérieurs avant d'intervenir dans les logements, de façon à ce qu'un seul espace à la fois soit source de nuisances pour les habitants.
- Sur l'opération Euclide à Tourcoing (Vilogia), les personnes sont relogées temporairement dans des logements vacants qui ont été refaits temporairement, ce qui occasionne 2 déménagements pour les habitants. Il convient donc d'accorder un accompagnement logistique et humain important aux ménages concernés. Le centre social, désigné comme Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale, accompagne chacun des habitants dans leur déménagement.
- Sur l'opération Building à Nantes (Nantes Habitat), des ateliers mensuels prépareront le chantier : les bons trucs pour faciliter le déménagement et faire ses cartons, sur la réutilisation des objets qui seront abandonnés lors du déménagement.

En phase chantier, le maintien des ateliers participe à **un chantier apaisé**. Des habitants volontaires ou des représentants des locataires sont formés et invités à participer aux réunions de chantier. Les habitants peuvent ainsi suivre le chantier, comprendre ce qui se joue, et informer les autres locataires. Cette participation limite le risque de conflits entre locataires et entreprises.



Source : internet

Pour quel public ? Groupe d'habitants

Qui conçoit ? Entreprises en charge de la réhabilitation et équipe projet

Qui réalise ? Entreprises assisté ou non de la personne responsable de la concertation

Qui associer ? Equipe projet

La communication de chantier



Diagnostic	Programmation	Conception	**Chantier**	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Ce sont tous les évènements et supports qui visent à informer les habitants du déroulement du chantier et à limiter les désagréments du chantier

Moyens : ★★
Coût : €€

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Expliquer le déroulement des travaux et les dispositions prises pour limiter les nuisances pour les habitants et l'environnement
- Réduire le risque de conflit avec les entreprises

Pour les habitants

- Mieux comprendre et donc accepter les travaux au quotidien

Comment faire ?

Cette communication prend différentes formes selon les projets :

- **un affichage spécial portant sur le déroulement des travaux** : quand, qui, où, quelle mise en œuvre, quelle finalité (savoir à l'avance qui intervient, quels sont les engins qui vont intervenir, quelles sont les nuisances associées, et surtout quelles sont les finalités)
- **une réunion dédiée** avec présentation des entreprises (présentes à la réunion), du calendrier d'intervention, et explication des rôles de chacun.
- **une permanence « chantier »,** idéalement assurée dans le logement témoin dans le but de répondre aux questions des locataires, d'enregistrer et de régler rapidement les problèmes éventuels.
- **Un journal de chantier**, édité régulièrement (par exemple une fois par trimestre), pour faire le point sur l'avancée des travaux mais aussi annocer des événements ou animations sur le projet ou plus largement sur le quartier, indiquer les interlocuteurs pertinents pour chaque question, etc.
- Une **page internet dédiée** au chantier**,** mise en place et animée par les entreprises, pour informer des avancées des travaux et donner toutes les informations utiles en temps réel.
- Une **Charte de Chantier Propre** qui comporte des dispositions pour limiter les nuisances pour les riverains ; il peut être intéressant d'y intégrer les attentes des habitants, issues de la démarche de participation.

Une **Charte d'Engagement** a été réalisé par l'entreprise et les habitants dans le cadre du projet de rénovation urbaine de Dammarie-les-Lys (Logement Francilien) pour éviter les conflits et optimiser le déroulement du chantier.

Sur l'éco-quartier des Fontanelles (Patrimoine SA Languedocienne), l'entreprise met en œuvre une démarche de communication de chantier intitulée Reapolis, qui consiste à établir une relation de confiance entre les locataires et les personnels intervenant sur le chantier : information individuelle, engagements sur le respect de la qualité de vie, interlocuteurs bien identifiés, etc.



Exemple de panneaux de chantier – Source : Internet

Pour quel public ? Ensemble des habitants

Qui conçoit? Entreprises, artistes, équipe projet, personne en charge de la concertation

Qui réalise ? Entreprises, artistes,

Qui associer ? gardiens, agence

Les visites de chantier

Diagnostic	Programmation	Conception	**Chantier**	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit d'organiser des visites du déroulement du chantier avec les habitants volontaires.

Moyens : ★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Ajuster l'intervention des entreprises en fonction des observations des habitants
- Montrer et expliquer aux habitants curieux des installations qui seront invisibles par la suite

Pour les habitants

- Comprendre l'intervention des entreprises, l'origine des nuisances
- Commencer à s'approprier les changements
- Exprimer ses observations sur le déroulement du chantier

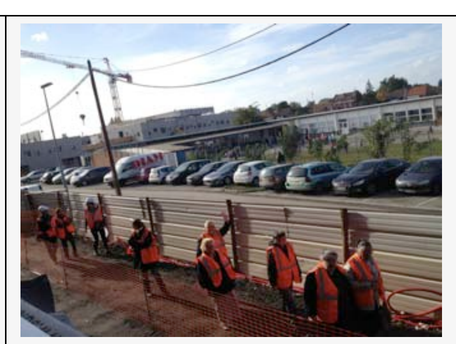
Comment faire ?

Il s'agit de proposer à un groupe d'habitants, par exemple celui mobilisé en amont, de participer à une visite de chantier encadrée par la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre et l'entreprise.

Pour permettre cette participation, il peut être préférable de prévoir cette visite en fin de journée ou le week-end.

La visite de chantier est également un moment pédagogique qui permet de présenter le squelette et le fonctionnement d'un immeuble, des équipements énergétiques, leur fonctionnement et le circuit dans le bâtiment (chaudières, tuyaux, radiateurs, panneaux solaires et thermiques et ballon d'eau chaude).

- A Ferney-Voltaire, Dynacité envisage d'organiser des visites de chantier pour les enfants et leurs parents afin que chacun puisse se rendre compte de l'origine des nuisances et se projette en suivant l'avancée des travaux. Ce moment convivial qui démystifie le travail des entreprises, sera clôturé par un goûter.



A Tourcoing, les habitants rejoignent le logement témoin

Pour quel public ? Groupe d'habitants

Qui conçoit? Entreprises, équipe projet,

Qui réalise ? Entreprises

Qui associer ? gardiens



- Une visite de chantier s'organise en très petits groupes (5 à 10 personnes) et est très encadrée afin de ne pas créer de désordre sur le chantier, et de respecter la sécurité.

L'implication des habitants dans les travaux



Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit de rendre les habitants acteurs de la transformation de leur logement (peinture ou travaux plus techniques)

Moyens : ★★★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Favoriser la responsabilité des locataires
- Répondre aux obligations d'emploi d'insertion

Pour les habitants

- Se sentir plus responsable du bon entretien de son logement et des espaces extérieurs
- Montrer son savoir faire, valoriser ses compétences

Comment faire ?

Des **clauses d'insertion** peuvent permettre à certains locataires ou habitants du quartier d'être recrutés sur le chantier. Dans ce cas, il est bon de confier une réelle mission d'accompagnement à un organisme compétent.

- Pour l'opération de Dynacité à Ferney-Voltaire l'accompagnement de l'insertion a été confié à la mission locale qui joue un rôle coordinateur avec les entreprises et assure un véritable suivi des personnes concernées

L'implication, la responsabilité de l'habitant peut aller, pour ceux qui le souhaitent, jusqu'à la **participation aux travaux**, **à l'auto-construction encadrée** dans le cadre d'un **atelier « construire ensemble »,** qui vise à coordonner les travaux de finitions effectués par les résidents..

- Sophie Richard, architecte de l'opération de Boulogne-sur-Mer explique ainsi que « certains habitants souhaitent faire eux-mêmes les travaux car ils ne veulent pas subir la présence d'une entreprise dans leur logement et parce qu'ils savent faire, le matériel leur est alors livré. Comme cela revient moins cher, un budget supplémentaire leur est accordé pour le matériel. »



Source : Internet

Pour quel public ? Ensemble des habitants

Qui conçoit ? Entreprises, équipe projet, personne en charge de la concertation

Qui réalise ? Entreprises,

Qui associer ? gardiens, agence



Du fait de la technicité des réhabilitations énergétiques, l'intervention des habitants ne peut se faire que sur certains travaux, à moins d'une qualification ou d'une formation préalable ou bien avec le conseil de professionnels

La mise en scène du chantier



Diagnostic	Programmation	Conception	**Chantier**	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Ce sont des objets artistiques, des spectacles ou des évènements réalisés sur le thème du chantier ou pendant le chantier.

Moyens : ★★

Coût : **€€**

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Entretenir le lien social pendant le chantier
- Adoucir et dédramatiser la phase chantier, la transformer en un moment plus artistique que technique

Pour les habitants

- Se distraire, se changer les idées pendant le chantier
- Exprimer de manière ludique les inquiétudes ou les problèmes rencontrés pendant le chantier

Comment faire ?

S'il s'agit de divertir et d'adoucir ce moment stressant pour les habitants, le chantier reste en toile de fond de chaque réalisation :

- à Nantes, le chantier du Building (Nantes Habitat) deviendra un support artistique. L'entreprise va transformer les **barrières de chantier en lieu d'exposition**. Elles seront habillées par les montages photographiques d'Alban Lecuyer réalisés par l'artiste en phase programme, et par un grapheur du quartier.
- Toujours à Nantes, un spectacle est prévu chaque été du chantier et à Noël, il est prévu un événement festif et solidaire.
- A Aulnay-sous-Bois, un **théâtre-forum** sera organisé pour permettre les échanges autour du déroulement du chantier de l'opération Vent d'Autan (Logement Francilien). Pour enclencher les discussions, des comédiens médiateurs improvisent des scénettes du quotidien spécifiques au chantier (bruits du chantier, coulures de plâtre..), qui se concluent par un « désastre ». Puis le public intervient, voire rejoue, ou fait rejouer la scénette en proposant des solutions ou des actions pour limiter les problèmes et éviter la catastrophe finale.



Le théâtre-forum – source : internet

Pour quel public ? Ensemble des habitants

Qui conçoit ? Entreprises, artistes, équipe projet, personne en charge de la concertation

Qui réalise ? Entreprises, artistes,

Qui associer ? gardiens, agence

ZOOM sur…
Le quartier des Tattes Ouest



Maître d'ouvrage : Dynacité pour les réhabilitations et les résidentialisations, commune de Ferney-Voltaire pour la création de voirie et la rénovation des équipements publics (centre de loisirs, école)

Patrimoine de l'organisme : 24.470 logements

Localisation : Quartier des Tattes à Ferney-Voltaire (01)

Nombre de logements: 290 logements

Maîtrise d'œuvre : BBC Architectes

En bref : Réhabilitation énergétique et acoustique, intégrant une problématique amiante spécifique

Objectif énergétique : BBC Effinergie rénovation



Le contexte



Une **étude de renouvellement urbain et d'évolution patrimoniale a été réalisée sur l'ensemble du quartier des Tattes** au cours de l'année 2009 ; menée en partenariat étroit avec la Ville de Ferney-Voltaire, elle a abouti à un diagnostic urbain, patrimonial et d'occupation sociale.

Le quartier des Tattes a été construit entre 1967 et 1974. Situé à proximité du centre ville, il est pourtant enclavé et exposé aux nuisances sonores de l'aéroport international de Genève. Il y a une forte perception d'appartenance des habitants à leur quartier, mais également un sentiment et des habitudes d'exclusion. Le projet social a pour objectif de respecter ce sentiment d'appartenance, et de recréer du lien urbain et social avec les quartiers environnants.



Une **convention partenariale a été signée** le 2 mars 2010 entre l'Etat, le Département de l'Ain, la Région Rhône Alpe, la Commune et Dynacité en faveur **d'un projet urbain et social visant à désenclaver ce quartier et à améliorer de façon importante le confort des logements**.

Le programme de travaux



La première phase de travaux concerne la réhabilitation exemplaire de la partie ouest du quartier des Tattes avec la réhabilitation de 7 bâtiments (170 logements) : amélioration du confort thermique, acoustique et sanitaire. Les espaces extérieurs sont requalifiés : création d'une voierie interne désenclavant le quartier, organisation des stationnements, maillage cheminements modes doux, création de jardins collectifs, amélioration des éclairages extérieurs, jeux pour enfants, etc.

La deuxième phase s'organise autour de la réhabilitation des immeubles de la partie Est du quartier : réhabilitation exemplaire de 5 immeubles (120 logements) : travaux d'amélioration du confort thermique, acoustique et sanitaire. La réflexion sur l'amélioration des espaces extérieurs de cette partie du quartier est en cours.

La démarche participative autour du projet

La démarche de participation est animée par une mission de maîtrise d'œuvre sociale d'accompagnement en partenariat avec la ville et les associations des habitants du quartier.

La démarche s'inscrit dans le volet social de la convention partenariale.

Les acteurs

- L'organisme est directement en charge de la maîtrise d'œuvre sociale (MOS)
- L'engagement de la Ville est important avec notamment le recrutement en 2011 d'une chargée de développement local, très présente sur le quartier
- L'association du quartier (dont l'agrément Structure d'animation locale est prévu début 2014) a un rôle central pour la suite de la démarche, dans l'objectif de la création d'un centre social

Diagnostic	Un **diagnostic social préalable** à la réhabilitation a été réalisé pour identifier finement le profil des locataires et les contraintes à prendre en compte durant le chantier.
Programme	Le programme de travaux a été présenté aux acteurs du quartier : **réunions de concertation** avec les associations d'habitants, usagers et locataires (y compris directrices et enseignants de l'école), **réunions d'échanges et de sensibilisation** par îlot avec les occupants et partenaires sur différentes thématiques (transports, déchets, entretiens des cours-jardins, création d'un square collectif, etc.). La majorité des locataires a accepté le programme de réhabilitation pour la phase 1.
Chantier	Pendant le chantier et après la réhabilitation, la mission de maîtrise d'œuvre sociale prend en charge **l'accompagnement des locataires les plus fragiles**. Plusieurs outils sont mis en place pendant le chantier : logements « de repos » à disposition pendant la journée pour les ménages pendant les travaux les plus lourds, visites de chantier, clause d'insertion pour envisager l'embauche d'habitants du quartier sur le chantier, journée d'inauguration, enquêtes de satisfaction. Des **animations et événementiels** sont organisés : par exemple une journée Troc Encombrants a eu lieu en juin 2013, et sera reconduite régulièrement sur le quartier.
Vie en œuvre	Il est prévu une **information** sur la consommation énergétique et les éco-gestes pour une utilisation économe des logements après travaux. La réalisation d'une **charte du mieux vivre ensemble** est également envisagée.

Focus – Le logement témoin « éco-gestes »

Le premier chantier consistera en la réalisation d'un logement témoin en rez-de-chaussée d'un des bâtiments.

Ce logement doit permettre aux entreprises de tester leur mode d'intervention et la durée des travaux. Il accueillera les permanences des chargées d'accompagnement social de la MOS, et sera aménagé en logement pédagogique, afin d'accompagner les habitants dans l'utilisation économe de leur logement. Il doit également perdurer et devenir un **lieu d'animation locale, support de la démarche participative** autour du projet et, plus largement, du devenir du quartier.

Un benchmark des démarches de logement témoin a été réalisé, afin d'aider à la **définition du programme du logement témoin** dans le temps. Il a précisé les possibilités d'animation et de maintien de la mobilisation des habitants dans le temps à travers un **lieu collectif réapproprié par le projet**.



Les diagnostics en marchant et le Troc Encombrant de juin 2013

Pour en savoir plus :

Isabelle BIGNON, *Responsable projets renouvellement urbain : i.bignon@dynacite.fr*

Livraison :
Optimiser l’usage des logements

La réception de l’ouvrage est un moment charnière entre le projet imaginé et les usages quotidiens des habitants. Il doit **poser les bases de ce que seront les futurs usages** en rendant les habitants capables de faire vivre leurs logements de manière optimale

Organiser la réception des logements avec les habitants

Le moment de la réception des logements est essentiel : c’est celui où les habitants découvrent les changements apportés dans leur lieu de vie, mais aussi celui où il est possible de repérer les éventuels dysfonctionnement après l’achèvement des travaux.

Il est donc essentiel d’encadrer cette réception et d’être à l’écoute des habitants pour identifier au plus tôt les éventuels ajustements à apporter.

Outils	Intérêt	Coût	Moyens
L’accompagnement de la livraison		€€	★★★

Permettre la bonne réappropriation des lieux

A la livraison des logements, surtout dans le cas de réhabilitation lourde, les habitants prennent possession d’un tout nouveau logement, dans un environnement repense. Il sera alors peut être nécessaire de faire évoluer des habitudes acquises de longue date, ce qui suppose un accompagnement et des explications approfondies.

Outils	Intérêt	Coût	Moyens
Le livret des usages		€€	★★

Préparer les habitants aux usages économes

C’est également lors de la livraison que des informations sont fournies sur la manière d’user de son nouveau logement de manière économe, afin d’éviter l’effet rebond et d’obtenir des performances énergétiques conformes aux projections. Au delà des livrets d’informations, c’est une présence et une écoute humaine qui doit permettre cette transmission d’informations.

Outils	Intérêt	Coût	Moyens
Les permanences de sensibilisation aux écogestes		€€	★★

L’accompagnement de la livraison					
Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	**Livraison**	Gestion

Qu’est ce que c’est ?

Il s’agit de faire de la remise des clés au locataire un moment de pédagogie et d’explication du nouveau logement

Moyens : ★★★

Coût : **€€**

Quel intérêt ?

Pour le maître d’ouvrage et le maître d’œuvre :

- S’assurer que chaque locataire comprend le fonctionnement des systèmes installés dans son logement ainsi que les enjeux des bons usages.

Pour les habitants

- Découvrir son nouveau logement avec des professionnels à disposition pour expliquer et répondre aux questions

Comment faire ?

Au moment de la livraison, il convient d’accorder une importance très particulière à **la formation aux bons gestes qui doit être individualisée** et réalisée conjointement par des techniciens (entreprises, services techniques de l’organisme HLM) et des spécialistes de la communication (gestion locative, MOUS, association, consultant externe). L’apprentissage en direct est en effet bien plus efficace que la seule remise de notices d’utilisation.

La livraison des logements est effectuée en présence de la maîtrise d’ouvrage et de la maîtrise d’œuvre ou de l’entreprise. Elle est l’occasion pour ces acteurs du projet de s’adresser directement aux locataires et de les former.

Il est ensuite important d’assurer un suivi dans le temps.

– A Tourcoing, dans le cadre de l’opération Euclide (Vilogia), le pilote social a été formé par la maîtrise d’œuvre pour accompagner la livraison des logements en apportant aux habitants des explications sur le fonctionnement des systèmes mis en œuvre.
– Sur ses opérations de réhabilitation en site occupé, Habitat 35 demande aux entreprises de former les nouveaux habitants aux systèmes qu’ils ont installés. Cet échange donne lieu à l’établissement d’une notice et à la remise d’une attestation de formation signée par le locataire, attestant qu’il a bien été formé à l’utilisation des systèmes en question.



Explication du fonctionnement d’un compteur électrique – source : Internet

Pour quel public ? Ensemble des habitants (individuellement)

Qui conçoit? Entreprises, service maintenance, personne en charge de la concertation

Qui réalise ? Entreprises

Qui associer ? gardiens, services gestion locative, MOUS, …



- Il est indispensable que les techniciens chargés de présenter le fonctionnement des appareils de régulation soient formés à l’indispensable pédagogie vis à vis des habitants

Le livret des usages



Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

La livraison doit s'accompagner de la distribution d'un livret qui présente le mode d'emploi du logement (et non seulement des équipements) pour faire des économies d'énergie et d'eau et bien entretenir son logement.

Moyens : ★★

Coût : €€

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Aider le locataire à passer de consommateur passif de son logement à acteur.

Pour les habitants

- Avoir un document de référence, des repères pour faire des économies d'énergie

Comment faire ?

Il est important de ne pas sous-estimer l'ampleur des bouleversements : **l'intégration des pratiques renvoie à des logiques nouvelles qui bouleversent les usages et ne sont donc ni naturelles, ni logiques.** On passe ainsi d'une logique passive vis-à-vis du chauffage de la part de l'habitant, à une logique plus active : réguler le chauffage globalement et pièce par pièce, ventiler le logement tout en conservant la chaleur, économiser l'eau chaude, etc. De plus, certaines notions (infiltration, condensation, etc.) sont très abstraites et un réel effort pédagogique est nécessaire. Il faut pour cela se placer du côté des habitants et de ce qui va changer dans ces pratiques.

Ce guide, co-élaboré par des habitants dans le cadre d'un atelier par exemple, **doit reprendre** de façon **simple efficace et compréhensible par tous les modes d'emploi des systèmes ainsi que les bonnes pratiques** issues de l'expérience des locataires, plutôt qu'imposer des usages présentés comme meilleurs

– Vilogia a mis en place d'un livret des gestes verts qui est adapté pour chaque opération et remis aux locataires afin d'accompagner la prise en main des logements.
– Par ailleurs de nombreux livrets existent, réalisés par l'ADEME, ou encore dans le cadre des certifications Habitat et Environnement, dont il est possible de s'inspirer.





Guide Gestes Verts élaboré par Vilogia dans le cadre de la certification Habitat et Environnement

Pour quel public ? Ensemble des habitants

Qui conçoit? Entreprises, service maintenance, personne en charge de la concertation

Qui réalise ? Entreprises en association avec la personne en charge de la concertation, habitants

Qui associer ? Gardiens, services gestion locative, Agence Locale de l'Energie



- Il faut illustrer largement le livret, et l'adapter aux saisons afin que des ménages livrés en été puissent facilement retrouver les conseils d'usage adaptés à la période hivernale le moment venu.
- La conception du livret doit associer le plus de partenaires possibles. En effet, d'un acteur à l'autre (Conseil Général, CAF, Agence Locale de l'Energie, service gestion locative, service maintenance, gardien, voisin, …), les conseils sur « les bons gestes » peuvent être très différents

Les permanences de sensibilisation aux éco-gestes



Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Dans la continuité de permanences qui ont pu être réalisées auparavant, elle vise à recueillir les retours sur les éventuels dysfonctionnements remarqués par les habitants, ou répondre à des questions liées à l'utilisation des systèmes.

Moyens : ★★

Coût : €€

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Faciliter l'adéquation entre caractéristiques du bâtiment économe, du logement et des usages par les locataires

Pour les habitants

- Avoir un lieu de référence pour répondre aux questions et faciliter les économies d'énergie

Comment faire ?

Une permanence doit pouvoir être **maintenue pendant et après la livraison**. Elle doit se situer dans un lieu accessible à l'ensemble des habitants, et peut être associée au logement témoin si celui peut perdurer après la livraison.

Les habitants référents jouent encore pleinement leur rôle, et il peut être très intéressant que les enfants formés à l'école ou à l'occasion de goûters ou autres animations puissent jouer pleinement leur rôle **d'enfants ambassadeurs des usages économes**.

– A Tourcoing, dans le cadre de l'opération Euclide (Vilogia), le centre social (pilote social sur l'opération) jouera un rôle important dans la sensibilisation aux éco-gestes, puisqu'il est prévu qu'il accompagne les locataires au moins 6 mois après leur emménagement. Cet accompagnement se traduira par des visites régulières pour échanger sur les difficultés ou les questions des habitants, notamment à l'approche de l'hiver.



L'information sur les écogestes peut dépasser la dimension strictement énergétique, et évoquer les modes de déplacements, la gestion des déchets, les modes de consommations, etc.

Pour quel public ? Ensemble des habitants (individuellement)

Qui conçoit ? Entreprises, service maintenance, personne en charge de la concertation

Qui réalise ? Architecte et entreprises en association avec la personne en charge de la concertation, habitants

Qui associer ? gardiens, services gestion locative, Agence Locale de l'Energie



Il faut coordonner les messages sur les éco-gestes, qui d'un organisme ou d'un service à l'autre diffèrent parfois, afin que l'ensemble des acteurs aient connaissance des spécificités du bâti et de son mode d'emploi (aération des pièces, ventilation, nettoyage de la VMC, régulation du chauffage…)

ZOOM sur…

L'opération Euclide



Maître d'ouvrage : Vilogia

Patrimoine de l'organisme : 85.000 logements

Localisation : avenue Kennedy, Tourcoing

Nombre de logements : 180 logements

Projet de rénovation urbaine : Quartier de Belencontre

Maîtrise d'œuvre : Atelier Charles Renard

En bref : requalification de l'enveloppe, réhabilitation thermique, acoustique, redistribution des logements

Objectif énergétique : réduction des consommations énergétiques de plus de 50%

Automne 2011	Printemps 2013	Automne 2013	Hiver 2013
Début des démolitions	Ré-emménagement dans les 30 premiers logements livrés	Livraison de la deuxième tranche	Instrumentation et sensibilisation des habitants aux éco-gestes

Le contexte

L'ANRU, la Ville de Tourcoing, la DDE, LMCU, l'Etat, le Conseil Régional, la CDC et VILOGIA ont signé en décembre 2008 une convention permettant d'engager un Projet de Rénovation Urbaine sur le quartier de Belencontre.

C'est un projet de requalification qui vise à dé-densifier le quartier, à construire une nouvelle offre de logements et à améliorer de façon significative les habitations conservées, puis à travailler qualitativement les voiries et les espaces verts.

La rénovation du quartier Belencontre prévoit d'avoir les caractéristiques d'un quartier vert ou éco-quartier sans en avoir l'appellation.







Le programme de travaux

Les travaux engendrent une transformation importante du bâtiment et des logements : création de surface de séjour/chambre complémentaire, création d'ascenseurs en extension du bâtiment, modification des escaliers d'accès, agrandissement des halls d'entrée, remplacement des menuiseries, nouveaux sols dans les halls, escaliers et paliers.

À l'extérieur des surfaces nouvelles seront créées : locaux déchets et encombrants, pergola ajourée au droit de chaque entrée.

Pour atteindre l'objectif de réduction des consommations énergétiques, les façades seront isolées par l'extérieur, l'étanchéité de la toiture remplacée, les équipements de chauffage et de ventilation modernisés, les menuiseries seront changées.

Du fait de la lourdeur des interventions (notamment la réfection totale des cages d'escaliers) le chantier est réalisé en trois phases, avec un déménagement puis un ré-emménagement des locataires concernés à la fin des travaux.

La démarche participative autour du projet

La phase de conception a été menée sur des délais assez courts et faisait intervenir des problématiques très complexes. La démarche de concertation concerne donc principalement la phase chantier et vie en œuvre, avec une complexité particulière du fait du déménagement temporaire des habitants, le temps des travaux.

Les acteurs

- Une collaboration de qualité entre la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre et le pilote social
- Un pilotage social assuré par le centre social, présent sur le quartier et bien connu des habitants

Chantier

En mars 2012, l'ensemble des locataires ont été contactés pour établir un **diagnostic des situations des ménages** à prendre en compte lors des travaux. Une **réunion a été organisée en avril 2012** pour expliquer aux locataires le déroulement du chantier. Ce travail d'information se prolonge dans un **livret d'information** et une **plaquette trimestrielle** le temps des travaux. Tout au long du chantier **le pilote social assure des permanences** pour traiter des doléances des locataires (demande de travaux supplémentaires, sinistres constatés). Il joue également un **rôle de suivi du déroulement du chantier** : repérage des anomalies et malfaçons, visite hebdomadaire des parties communes, etc.

Enfin des **visites du logement témoin** ont été organisées par groupes de 10 personnes. Elles ont permis de faire remonter des attentes précises des habitants en termes d'améliorations (finitions, positionnement des radiateurs, …). Les locataires ont ensuite été informés des demandes qui avaient été prises en compte.

Livraison

La réception des logements par les locataires sera **encadrée par la maîtrise d'œuvre et le pilote social**, ce dernier étant formé par le bureau d'études thermique afin d'expliquer le fonctionnement des systèmes mais aussi les éco-gestes à mettre en œuvre.

Vie en œuvre

Le pilote social **accompagne les locataires dans la prise en main de leurs logements** pendant au moins 6 mois après leur réemménagement. La maîtrise d'œuvre réalisera quant à elle un suivi des performances pendant 2 ans après livraison. L'objectif est également de créer des échanges entre les locataires ayant déjà réemménagés et ceux en phase de transition.

Enfin une **instrumentation de 10 logements** a été réalisée parmi les 30 premiers logements livrés au printemps 2013. L'instrumentation de ces logements permettra la mise en œuvre d'un suivi des performances pendant 2 ans.

Focus – L'instrumentation des logements pour le suivi et l'évaluation des performances

Il s'agit d'élaborer un dispositif de sensibilisation aux éco-comportements en s'appuyant sur l'instrumentation. Il s'agit dans un premier temps d'organiser, en partenariat avec le pilote social et avec l'appui du maître d'ouvrage et de l'équipe de conception réalisation, une **rencontre avec les 10 ménages concernés** par l'instrumentation. Cette rencontre est proposée sous un format assez informel de type café-débat. Il s'agit de mobiliser ces habitants pionniers afin qu'ils puissent ensuite être des **relais d'information auprès des autres habitants**. Un travail d'information et de communication pédagogique sera également mis en œuvre de manière à **accompagner les locataires dans l'appropriation de ces mesures** pour améliorer leurs usages du logement.



La visite du logement témoin, avec la mise à disposition de fiches de remontée d'informations

Pour en savoir plus :

Yann LECLERC, Responsable de programmes : yann.leclercq@vilogia.fr

Djill ACHIBA, Centre Social Belencontre, pilote social : d.achiba@csc-belencontre.org

Rémi HALLION, NORTEC Ingénierie : rallion@nortecbet.com

Vie en œuvre :
Evaluer la démarche et capitaliser l'expérience des habitants

L'évaluation de la démarche est une étape très importante puisqu'elle permet **de tirer les leçons**, notamment sur la pertinence des choix et des méthodes mis en œuvre.

C'est une étape indispensable pour **la reproductibilité des opérations réussies**. Elle est l'occasion de mesurer l'impact des solutions mises en œuvre à la fois sur les consommations et sur la qualité de vie des habitants.

Cette phase gagne à être étendue au-delà de l'année de garantie de parfait achèvement, par exemple sur 3 ans avec **une fréquence d'un rendez-vous bi-annuel avec les habitants**. Cela permet de **laisser le temps aux nouvelles installations de faire leur preuve et aux usages de s'adapter**. Une période longue permet également de corriger les défauts de mise en œuvre qui se révéleraient qu'après une utilisation poussée.

Le maitre d'ouvrage est au cœur de cette étape à travers :

- les services techniques, pour le parfait achèvement
- la gestion locative, pour la vie de la résidence.

Mais les autres parties prenantes gagnent être impliquées et informées sur le temps long.

Optimiser et accompagner les usages

La mise en œuvre d'usages économes va bien au delà de la fin de l'opération de réhabilitation. L'évolution des habitudes et l'apprentissage de nouveaux gestes quotidiens doivent être encouragés et maintenus dans le temps grâce à un accompagnement pédagogique. Cet accompagnement peut être réalisé en partenariat avec des structures spécialisées dans le conseil aux particuliers sur les éco-gestes.

Outils	Intérêt	Coût	Moyens
Les Ambassadeurs de l'Energie	🚶🚶🚶	€	★
La formation au suivi des usages	🚶🚶	€	★

Evaluer et capitaliser les acquis de l'expérience

Les retours d'expériences sur les performances réelles des logements après réhabilitation sont un outil précieux pour les organismes comme pour les équipes de maîtrise d'œuvre. C'est grâce à cette évaluation et à cette capitalisation que les projets peuvent s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

Experts de leurs usages, les habitants peuvent avoir un rôle à jouer dans cette démarche.

Outils	Intérêt	Coût	Moyens
L'évaluation participative et la capitalisation	🚶🚶	€€	★★
L'évaluation des coûts d'usage des logements	🚶🚶🚶🚶	€€€	★★★

Les ambassadeurs de l'énergie



Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Un ambassadeur de l'énergie est une personne qui informe et sensibilise les ménages sur les économies d'énergie dans le logement, les tarifs sociaux, etc.

Moyens : ★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Assurer la continuité de l'information et de la formation pour les locataires existants et à venir
- Développer le lien social et les échanges à travers les éco-gestes

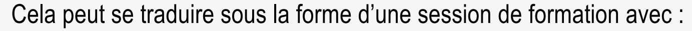
Pour les habitants :

- Donner aux habitants les moyens de suivre leurs consommations en les formant à l'évaluation de leurs consommations
- Avoir un interlocuteur sans relation hiérarchique, un voisin, qui fournit des « trucs et astuces » pour réduire la facture d'énergie

Comment faire ?

Afin de garantir le maintien d'une mobilisation au sein des habitants, mais aussi lors de l'arrivée de nouveaux locataires, le principe est de mettre en place des « ambassadeurs énergie » au sein des locataires, qui sont des moteurs d'une dynamique collective : comparatifs, conseils entre voisins pour réduire les consommations et donc les charges, etc.

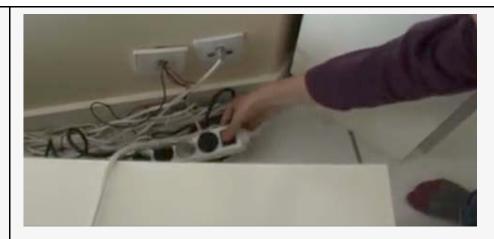
Ces ambassadeurs peuvent être « recrutés » au sein du groupe d'habitants mobilisés en amont du projet, et doivent alors être formés : il s'agit d'aller plus loin qu'une sensibilisation aux économies d'énergie, en proposant aux habitants volontaire une véritable offre de formation sur les usages économes de l'énergie dans ses différents usages quotidiens : chauffage, eau chaude, éclairage, mais aussi cuisson, multimédia, électroménager, ventilation et aération, …



Cela peut se traduire sous la forme d'une session de formation avec :

- intervention d'un formateur, spécialiste de l'énergie dans le logement
- remise d'un livret de formation et de documentations
- étude de cas (par exemple, que chacun apporte un petit équipement – cafetière, radio, … – dont on mesurera en séance les consommations grâce à un wattmètre)
- voire exercice pratique à la maison (remise d'un wattmètre aux participants, avec pour mission de mesurer les consommations du frigo avant et après dégivrage par exemple)

- Le **défi Familles à Energies Positive** de l'association Prioriterre propose à des équipes d'une dizaine de ménages de se regrouper pour représenter leur quartier ou leur immeuble, et de concourir avec l'objectif d'économiser le plus d'énergie possible dans leur logement. **L'objectif est d'atteindre au moins 8% d'économes d'énergie** par rapport à l'hiver précédent.
- la Région Ile de France a créé le dispositif des **éco-compagnons** pour lutter contre la précarité énergétique. Des jeunes formés aux questions énergétiques et environnementales, vont à la rencontre des ménages pour établir des diagnostics et des conseils en matière d'usages énergétiques.



Eteindre une multiprise : un éco-geste !
Source : Internet

Pour quel public ? Groupe d'habitants

Qui conçoit? Service maintenance et gestion locative, ALE/EIE

Qui réalise ? Ambassadeur de l'énergie, habitants, parrains

Qui associer ? Gardiens, service gestion locative, ALE/EIE



Il n'est pas si facile d'être un ambassadeur de l'énergie. Il faut avoir une bonne réputation dans le quartier, être sociable, pas trop timide pour aller faire du porte à porte chez ses voisins. Il peut ainsi être préférable de constituer des binômes d'ambassadeurs.

L'appui au suivi des consommations



Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

C'est une démarche qui vise à donner les clés de compréhension des dispositifs de suivi de consommation et les astuces pour limiter les consommations d'énergie quelque temps après le déménagement dans le nouveau logement.

Moyens : ★★

Coût : €

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Offrir aux habitants un temps supplémentaire d'échanges sur le suivi des usages et des consommations.
- Limiter les impayés d'énergie

Pour les habitants

- Suivre ses consommations par une information adéquate
- Réinterroger ses usages et pratiques dans son logement, une fois installé

Comment faire ?

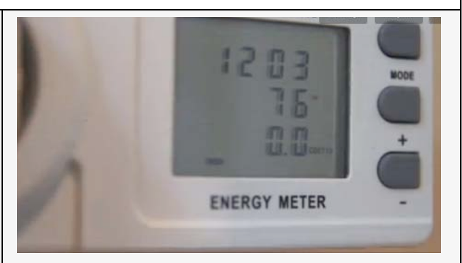
Selon que les systèmes sont individuels ou collectifs, le suivi des consommations est plus ou moins partagé entre le personnel de l'organisme et les locataires. Il s'agit donc de croiser les informations pour **permettre aux locataires de mieux appréhender la corrélation entre usages et dépenses**.

La mesure des consommations est un moyen supplémentaire d'implication des ménages et donc d'efficience réelle de l'opération. Cette démarche peut se traduire, auprès des locataires, par :

- la mise en place d'une quittance détaillée dans laquelle apparaît clairement les consommations d'énergie (séparées des autres coûts liées à l'approvisionnement de l'énergie), permettant aux habitants de juger par eux-mêmes l'évolution de leur consommation d'énergie
- un atelier pour apprendre à lire dans le détail les factures d'énergie, et échanger sur les manières de réduire les consommations au quotidien
- un accompagnement dans la durée d'un groupe de locataires volontaires pour mettre en œuvre des éco-gestes et vérifier leur impact sur les factures,
- Etc.

La formation des personnels de l'organisme (gestion locative, gérants, gardiens, services d'entretien) est essentielle pour accompagner cette démarche.

- En contact régulier avec des familles en difficulté, la plateforme des services au public de la **ville de Pessac**, qui a pour mission de faciliter l'accès aux services publics et l'accès aux droits des habitants, a **souhaité apporter ses compétences et son expertise à environ 50 familles volontaires dans le cadre de l'opération « atelier économe ».** Elle a travaillé pendant plus d'un an à la mise en place d'un **dispositif permettant de lutter contre la précarité énergétique** et de mesurer l'impact des changements de comportements sur la facture d'eau et d'énergie. Après la **signature d'une charte définissant les modalités d'action**, les familles **sont équipées d'un « kit économe »** (lampes basse consommation, fiches conseils, …)et **bénéficient d'un suivi sur une année avec une évaluation finale des économies réalisées**.
- Le défi Familles à Energie Positive permet également de faire un retour sur le suivi des consommations, et de constater les économies permises par la mise en place d'écogestes.



Le wattmètre permet de mesurer en temps réel la consommation d'un appareil ; il s'agit donc d'un outil de sensibilisation intéressant pour les ménages – Source : Internet

Pour quel public ? Groupe d'habitants

Qui conçoit ? Service maintenance et gestion locative, ALE/EIE

Qui réalise ? Ambassadeur de l'énergie, habitants,

Qui associer ? gardiens, service gestion locative, ALE/EIE



Tous les moyens mis en œuvre pour vérifier que les usages des locataires sont vertueux, ne doivent pas occulter l'observation des autres facteurs d'économie d'énergie et dont les responsables sont tout autres comme le réglage et l'entretien des systèmes (dans le cas d'un chauffage collectif par exemple)

Tenir compte du temps d'ajustement et de réglage des équipements

## L’évaluation participative et la capitalisation					
Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu’est ce que c’est ?

Au-delà des enquêtes de satisfaction, il s’agit d’un vrai travail d’évaluation sur les effets du projet, qui peut passer par l’organisation d’ateliers

Moyens : ★★

Coût : **€€**

Quel intérêt ?

Pour le maître d’ouvrage et le maître d’œuvre :

- Recueillir le ressenti des locataires sur la démarche globale
- Enrichir les démarches futures du bailleur
- Pérenniser les expériences intéressantes,
- Responsabiliser les habitants ou contractualiser en faveur d’une participation renforcée à la gestion quotidienne de la résidence
- Mesurer l’écart entre les objectifs initiaux et les résultats.

Pour les habitants

- Valoriser leur implication
- Faire vivre et renforcer le lien social sur le long terme, au-delà du projet,

Comment faire ?

L’évaluation des effets du projet peut utiliser un large de panel de méthodes exposées dans la boîte à outils.

Des enquêtes et des questionnaires de satisfaction sont certes des outils adaptés, mais il peut être intéressant que ces éléments soient **capitalisés par les habitants eux mêmes**. Par ailleurs, l’évaluation doit se faire à partir de **critères élaborés de manière partagée**. L’organisation d’ateliers avec un nombre de locataires représentatifs est en ce sens intéressant :

Une **démarche d’évaluation se déroule en 6 étapes**, dont l’ordre n’est pas figé (sauf les deux premières étapes) :

1. Décider de l’évaluation : définir les objectifs et l’objet : Pourquoi ? Pour qui ? Sur Quoi ? Quelle temporalité ? dans quel processus ?
2. Construire le pilotage de l’évaluation
3. Formuler la ou les questions évaluatives
4. Élaborer un plan d’évaluation
5. Recueillir, analyser et mettre en forme les données
6. Mettre en débat les résultats /dresser un bilan et communiquer sur les résultats

- Nantes Habitat a engagé une démarche d’évaluation participative sur le Building. Le comité de pilotage est constitué par le Groupe de Programmation (comprenant des habitants associés depuis le début du projet). Cette démarche souhaite **aller vers les habitants, dans les logements, et rendre compte aux habitants des résultats de l’évaluation**, mesurer l’évolution des objectifs de départ et du projet, interroger la reproductibilité d’outils utilisés.



L’évaluation participative peut être réalisée sous la forme d’un atelier où les habitants travaillent par groupes sur les différents aspects de la démarche – Source : Internet

Pour quel public ? Groupe d’habitants

Qui conçoit? Comité de pilotage vie équipe projet

Qui réalise ? Instance d’évaluation (équipe projet, groupe de locataires, personne en charge de la concertation)

Qui associer ? L’ensemble des partenaires techniques et politiques du projet.



- Il est préférable d’allouer un budget à l’évaluation assez en amont du projet.
- Veiller à ce que la capitalisation débouche sur un document écrit, un livret de retour d’expérience des locataires par exemple

L'évaluation des coûts d'usage des logements



Diagnostic	Programmation	Conception	Chantier	Livraison	Gestion

Qu'est ce que c'est ?

Il s'agit d'une analyse fine des consommations d'énergie et des factures de ménages volontaires après travaux, pour mieux connaître les coûts réels et des dépenses contraintes des ménages.

Moyens : ★★★

Coût : **€ € €**

Quel intérêt ?

Pour le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre :

- Justifier de l'atteinte des performances énergétiques visées avant travaux.
- Suivre les consommations pour déceler des dysfonctionnements techniques ou des pratiques énergivores

Pour les habitants:

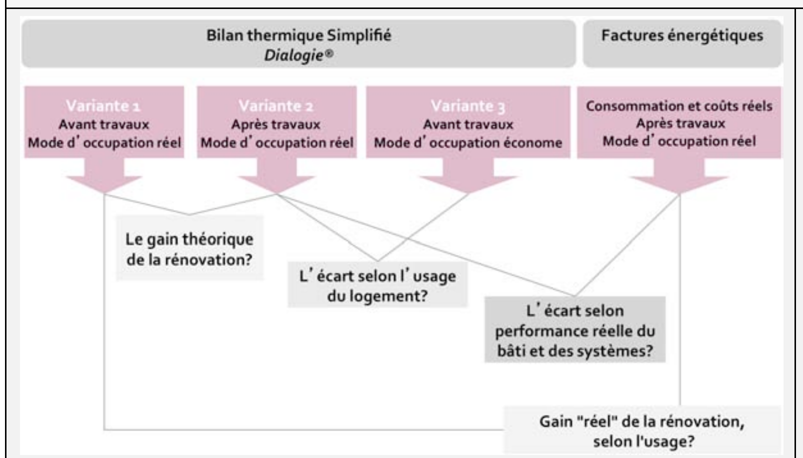
- Mesurer l'efficience réelle des travaux sur les factures
- Mesurer l'impact des pratiques (gestes économes) sur les consommations en temps réel

Comment faire ?

Il s'agit de mettre en place un dispositif de suivi qui peut se faire par enquête et relevé régulier des consommations, ou encore par l'installation dans certains logements de capteurs qui vont permettre de mesurer en temps réel les consommations. Par exemple :

- Une évaluation des **coûts d'usage effectifs des logements pour les ménages**, a été réalisée sur 50 logements réhabilités par **Acteurs du Logement d'insertion** et soutenus par la **Fondation Abbé Pierre**. L'Agence Locale de l'Energie 37, avec l'outil DIALOGIE, a réalisé un **diagnostic des « consommations avant travaux », « estimées après travaux » et « réelles après travaux »**. Des visites et échanges sur site avec les maîtres d'œuvre, les travailleurs sociaux et les habitants volontaires, ainsi que le relevé des factures avant et après travaux sur une année de chauffe ont complété le diagnostic technique. **Un kit économie d'énergie et d'eau a été remis aux ménages.** Dans un second temps, l'ALE devrait **développer des outils d'aide à la décision pour les opérateurs** (opportunité et faisabilité technique et économique des projets par rapport aux revenus des ménages à loger) et **vérifiera l'impact des préconisations réalisés lors des premières mesures et visites.**

A Tourcoing, dans le cadre de l'opération Euclide (Vilogia), **une instrumentation a été mise en place sur 10 logements** lors de la première tranche de travaux pour évaluer les gains réels en matière d'énergie et de confort, et ainsi d'offrir un retour d'expérience précieux pour l'ensemble des acteurs. Il s'agit également de **s'appuyer sur cette instrumentation pour développer une démarche d'implication** des locataires dans la mise en œuvre d'usages économes de leur logement.



La méthode d'évaluation de l'ALE 37 (Patrick GACHET) – Fondation Abbé Pierre

Pour quel public ? Ensemble des habitants

Qui conçoit? Service maintenance, personne en charge de la concertation

Qui réalise ? Personne en charge de la concertation, habitants, partenaires

Qui associer ? Espace Info Energie/ Agence Locale de l'Energie /Thermicien, Services de gestion et de maintenance, Concepteurs/ entreprises pour expliquer les écarts aux objectifs prévus



- Cette démarche vient en complément des contrôles réalisés à la livraison pour vérifier l'atteinte des labels (BBC…), et qu'il est important de restituer aux locataires.
- L'instrumentation seule permet simplement d'alerter. Il est important en complément de discuter avec :
  - les locataires pour leur expliquer le rôle et le fonctionnement du boîtier, analyser et les aider à comprendre leurs factures et déceler des usages énergivores,
  - les maîtres d'œuvre pour réinterroger conception et mise en œuvre qui expliquent des résultats parfois mitigés (choix des systèmes, des matériaux, mise en œuvre, réglage, utilisation, ….)
  - les gestionnaires (difficultés de réglage des nouvelles installations)

ZOOM sur
Le Building à Nantes



Le Building à Dervallières

Maître d'ouvrage : Nantes Habitat.

Patrimoine de l'organisme : 25 000 logements.

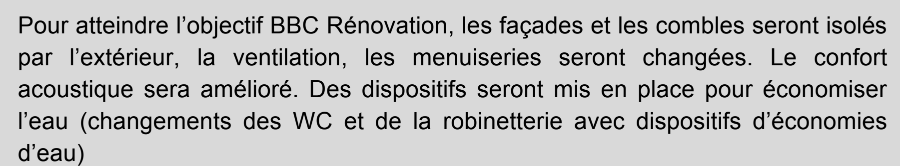
Localisation : 20 rue Antoine Watteau, Dervallières – Nantes.

Nombre de logements concernés : 246 logements + 8 locaux d'activité + Agence Watteau de Nantes Habitat.

Équipe de maîtrise d'œuvre : Quille Construction - Gefflot & Vitel Architecte.

Grandes lignes du projet: Requalification globale.

Objectif BBC Effinergie Rénovation (< 80kWh/m².an).



Le contexte du projet



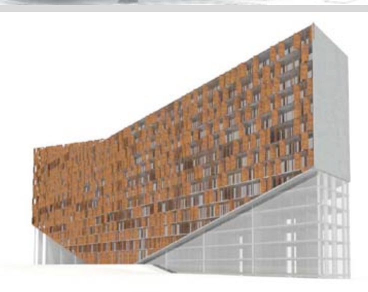
Le Building Watteau est un immeuble emblématique de Nantes, achevé en 1961. Cet immeuble en forme de barre domine le quartier des Dervallières avec ses 14 étages desservis par 10 cages d'escalier.

L'occupation sociale du Building Watteau se caractérise par la présence de petits ménages, personnes seules et familles monoparentales, notamment due à une offre exclusive de T2 et T3 de surfaces identiques. La grande majorité de ces ménages est en situation de fragilité (économique, addiction, handicap, isolement, problèmes psychologiques…). On observe un fort taux de rotation : plus d'un tiers à moins de 3 ans d'ancienneté.



Une première rénovation importante a été faite en 1985. 27 ans plus tard, la question de sa démolition s'est posée (défauts d'isolation thermique et phonique, de circulation intérieure,…). En tant que bâtiment repère pour le quartier, et du fait de difficultés à reconstituer une telle offre à Nantes dans le cadre du « un pour un », Nantes Habitat a décidé d'assumer le coût de sa réhabilitation, et d'en faire une opération remarquable.

Le programme de travaux



Les travaux prévoient la restructuration de logements existants pour créer 20 T4 et 20 T5, et la requalification de 73 T2 et 96 T3 dont une majorité restructurée. Au-delà des travaux classiques d'amélioration des logements, il est prévu un agrandissement des halls, un changement des ascenseurs, un ajout de balcons, une amélioration de la sécurité et de l'accessibilité (desserte de l'ascenseur par palier…).

Pour atteindre l'objectif BBC Rénovation, les façades et les combles seront isolés par l'extérieur, la ventilation, les menuiseries seront changées. Le confort acoustique sera amélioré. Des dispositifs seront mis en place pour économiser l'eau (changements des WC et de la robinetterie avec dispositifs d'économies d'eau)



Il est à noter que le bâtiment est déjà relié au réseau de chaleur de la ville (cogénération), et que les charges énergie sont mutualisées à l'échelle du patrimoine du bailleur. Les équipements de chauffage seront partiellement modernisés (installation de thermostats, et de manchons pour de futurs compteurs individuels)

La démarche participative autour du projet

L'objectif était de **« faire avec les habitants »**, d'aller plus loin que le Guide Maîtrise d'Usage et la Charte de l'Amélioration de l'Habitat de Nantes Habitat. La démarche s'est construite au fil de l'eau, mais avec une forte volonté de faire et une relation de confiance entre direction et agence.

Les acteurs

- **Une agence d'architectes** pour l'étude de faisabilité utilisant une maquette numérique (Altman-Beauchêne)
- **Des artistes médiateurs** : Florence Dupeu-Perre (metteur en scène, monteur - Association la Jetée) et Udi Kivity (caméraman, monteur), Alban Lécuyer (photographe)

Diagnostic

Un Groupe de Programmation associant Nantes Habitat, les associations de locataires et la ville de Nantes et Nantes Métropole, a défini les enjeux du projet, les objectifs pour la réhabilitation et esquissé le programme de travaux.

Programme

Architectes et artistes ont organisé, avec l'agence Watteau, **des ateliers d'actions participatives bi-hebdomadaires « Changeons le Building »**, en s'appuyant sur différents outils : **polaroids commentés, accordéons logement, plan mémoire, dessins d'architectes**. Ces **travaux d'habitants ont été compilés dans un livre.** Puis l'agence d'architecture a travaillé à partir de ces matériaux avec quelques locataires sur les champs des possibles par le biais une **maquette numérique 3D BIM-IFC.**

Le Grand Renc'art, événement festif et ludique dans le quartier, a permis de présenter les travaux des ateliers à l'ensemble des habitants des Dervallières. L'ensemble de la démarche a fait l'objet d'un **premier reportage** qui se prolonge en phase conception et en phase chantier.

Conception

Des ateliers d'actions participatives réguliers se tiendront sur des thématiques diverses : préparation du déménagement, explication du chantier…

Chantier

Une exposition permanente sur l'histoire des lieux et des visites encadrées du chantier seront réalisées. Un interlocuteur de l'entreprise informera les locataires par un mini site web, des mails, SMS, organisera les réunions publiques sur l'avancement du chantier, les déménagements par des rendez-vous individuels. Un temps festif et solidaire est prévu à Noël 2014, chaque été un spectacle sera proposé aux habitants en lien avec le chantier, les barrières de chantier seront des supports d'art : projet photographique d'Alban Lécuyer et fresque collective avec un grapheur du quartier.

Vie en œuvre

L'association Alizée va accompagner les résidents sur la réduction des consommations énergétiques.

Un dispositif d'évaluation participative en continu, qui associe fortement les habitants, a été élaboré en phase programme. Le groupement s'intègrera dans le dispositif d'évaluation.

Focus – Une clé de réussite : les artistes médiateurs

Le retour d'expériences montre **le rôle primordial des artistes médiateurs pour intéresser les habitants**, créer un dialogue et **les intégrer dans la conception technique d'un projet par des méthodes originales et ludiques**. Leur **neutralité** (pas de lien financier avec les locataires) **et leur discours non technique** sont des atouts. 40 habitants (16% des locataires) se sont impliqués très fortement depuis début 2012 dans la réalisation du projet, et sont devenus plus que des « maîtres d'usage ».







Extrait du projet artistique photographique d'Alban Lécuyer, réunion avec les habitants et atelier Scotch

Pour en savoir plus :

Bernadette PEAUDEAU, Responsable de l'Agence Watteau : bernadette.peaudeau@nantes-habitat.fr

Xavière DESEVEDAVY, chef de projet Renouvellement urbain (DHRU) : xaviere.desevedavy@nantes-habitat.fr

Matthieu JOUBERT, directeur de Projet Développement Durable : matthieu.joubert@nantes-habitat.fr